

**CONTRATO CEDAE N.º 061/2021 (DPR)**  
que entre si celebram a **COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS (CEDAE)** e a **GMF GESTÃO DE MEDIÇÃO E FATURAMENTO LTDA.**

A **COMPANHIA ESTADUAL DE ÁGUAS E ESGOTOS**, sociedade de economia mista, com sede nesta Cidade, na Av. Presidente Vargas, 2655 – Cidade Nova – CEP 20.210-030, registrada na JUCERJA sob n.º 5.000, em 14 de agosto de 1975, inscrita no CNPJ/MF sob o n.º 33.352.394/0001-04, neste ato por meio de seu Diretor Presidente, Sr. LEONARDO ELIA SOARES, e de seu Diretor Financeiro e de Relações com Investidores, Sr. MAURÍCIO DE SOUZA CAMPOS, doravante denominada **CEDAE**, e **GMF GESTÃO DE MEDIÇÃO E FATURAMENTO LTDA**, sediada na Rua Brasília Luz, 253, 1º andar, Santo Amaro, São Paulo, CEP n. 04746-050, inscrita no CNPJ sob o n.º 02.905.175/0001-73, neste ato por meio de seu sócio administrador, Sr. ÂNGELO PEREIRA, daqui por diante denominada **CONTRATADA**, resolvem celebrar o presente Contrato com fundamento no **Processo Administrativo E-12/800.267/2021**, mediante **Dispensa de Licitação n.006/2021 (DPR)** com fundamento no art. 29, Inciso XV da Lei 13.303/2016, pela qual se regerá, bem como pelo Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CEDAE (RILC), pelos preceitos de direito privado e pelas cláusulas e condições seguintes:

**CLÁUSULA PRIMEIRA: DO OBJETO**

A presente contratação tem por objeto a execução dos **"SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA SUSTENTAÇÃO, MANUTENÇÃO EVOLUTIVA, CORRETIVA E DE DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE APOIO ÀS OPERAÇÕES DE GESTÃO COMERCIAL DA CEDAE – SISTEMA METRUS"**.

**Parágrafo Primeiro** - Inserem-se no escopo desta contratação o **Termo de Referência** (anexo I), a **Matriz de Riscos** (anexo II), o **Acordo de Nível do Serviço** (anexo III), as **Especificações Técnicas do Serviço** e a **Proposta** da **CONTRATADA**, estas duas últimas autuadas às fls. 220 a 224 e 282 a 285 do Processo Administrativo n.º. **E-12/800.267/2021**, cujos conteúdos obrigam a **CONTRATADA** e passam a compor o presente instrumento, embora não transcritos.

**Parágrafo Segundo** – O escopo da contratação pode ser resumido pela execução das seguintes atividades:

- Sustentação para o Sistema de Apoio às Operações da Gestão Comercial – METRUS.
- Manutenção corretiva e evolutiva do Sistema de Apoio às Operações da Gestão Comercial – METRUS.
- Integração do ambiente do sistema METRUS com os demais ambientes de Sistemas da CEDAE; e
- Documentação para o Sistema de Apoio às Operações da Gestão Comercial – METRUS.



Av. Pres. Vargas, 2655 . Cidade Nova . Rio de Janeiro . CEP 20.210-030  
www.cedae.com.br



**CLÁUSULA SEGUNDA: DAS OBRIGAÇÕES DA CEDAE**

Constituem obrigações da **CEDAE**, além daquelas previstas no Termo de Referência anexo:

- a) realizar os pagamentos devidos à **CONTRATADA**, nas condições estabelecidas neste contrato;
- b) fornecer à **CONTRATADA** documentos, informações e demais elementos pertinentes à execução do contrato;
- c) exercer a fiscalização do contrato; e
- d) aceitar provisória e definitivamente o objeto do contrato nas formas aqui definidas.

**CLÁUSULA TERCEIRA: DAS OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA**

Constituem obrigações da **CONTRATADA**, além daquelas previstas no Termo de Referência anexo:

- a) conduzir os serviços de acordo com as normas técnicas e legislação em vigor;
- b) abster-se de transmitir a terceiros qualquer informação ou documento de que tenha conhecimento ou posse em razão destes serviços, orientando seus funcionários sobre a impossibilidade de concederem entrevistas faladas ou escritas em nome da CEDAE, salvo se expressamente autorizados por esta;
- c) providenciar todos os documentos necessários para que seu pessoal possa executar legalmente os serviços especificados neste Contrato;
- d) manter-se em compatibilidade com as condições de habilitação inicialmente exigidas para esta contratação;
- e) prestar, sem quaisquer ônus e no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados da notificação, os serviços necessários à correção das falhas verificadas na execução dos serviços, responsabilizando-se, perante terceiros e CEDAE, pelos prejuízos decorrentes;
- f) providenciar, por sua conta exclusiva, todos os seguros exigidos por Lei, cuja vigência deverá observar o recebimento definitivo do objeto;
- g) enviar representante, sempre que solicitado, para examinar e prestar esclarecimentos relacionados a problemas verificados com a execução do objeto contratado; caso em que sua convocação será feita com antecedência mínima de 48 (quarenta e oito) horas;
- h) manter a **CEDAE** informada sobre o desenvolvimento dos serviços;

i) cumprir todas as obrigações e encargos, sociais e trabalhistas, decorrentes da prestação de seus serviços; e

j) Demonstrar, apenas se possuir empregados alocados a este contrato e em quantidade superior a 100 (cem), o cumprimento do regime de quotas previsto na Lei Federal n. 8.213/1991 e Lei Estadual n. 7.258/2016, observando os seguintes quantitativos: (1) até 200 empregados = 2%; (2) de 201 a 500 empregados = 3%; (3) de 501 a 1.000 empregados = 4%; e (4) de 1.001 em diante = 5%.

#### CLÁUSULA QUARTA: DO PRAZO DE VIGÊNCIA

O prazo de vigência deste contrato será de **180 (cento e oitenta) dias** contados da data indicada na Ordem de Início, que poderá ser emitida pela **CEDAE** após a assinatura deste contrato.

**Parágrafo Único** - A **CONTRATADA** se declara ciente e de acordo com o fato de que esta contratação poderá ser rescindida unilateralmente pela **CEDAE** tão logo se conclua o procedimento licitatório iniciado para o mesmo objeto; caso em que será pago somente aquilo que houver sido executado, sem qualquer indenização por perdas e danos.

#### CLÁUSULA QUINTA: DA DOTAÇÃO ORÇAMENTÁRIA

As despesas com a execução do presente contrato correrão à conta das seguintes dotações orçamentárias relativas ao exercício financeiro de 2021, assim classificadas:

Conta Contábil: 411110305  
Programa de Trabalho: 2200022016  
Código Orçamentário: 33903982  
Fonte de Recursos: 10  
Reserva Orçamentária: 2021000660

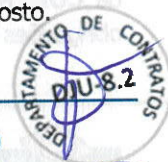
#### CLÁUSULA SEXTA: VALOR DO CONTRATO

A presente contratação será realizada sob o regime de execução por preços unitários, com valor total estimado em **R\$ 2.587.929,22 (dois milhões, quinhentos e oitenta e sete mil, novecentos e vinte e nove reais e vinte e dois centavos)**, conforme proposta de preços atuada às fls. 282 a 285 do processo administrativo de referência.

- (i) Os serviços foram dimensionados em homem/hora (HH) devidamente atrelados à entrega de serviços e produtos aferidos com base em Acordo de Nível de Serviço (ANS) anexo a este contrato.
- (ii) A unidade de pagamento será homem/hora (HH) e todos os custos envolvidos com a prestação dos serviços (recursos humanos, custos administrativos, ferramentas, equipamentos, transferência de tecnologia e outros) foram considerados na formação do preço proposto.



Av. Pres. Vargas, 2655 . Cidade Nova . Rio de Janeiro . CEP 20.210-030  
www.cedae.com.br



- (iii) As horas de serviços técnicos estão limitadas ao orçamento, sem qualquer garantia de consumo mínimo das horas de serviços técnicos.

**Parágrafo Primeiro** – O preço ajustado nesta Cláusula inclui o lucro e todos os custos e tributos dos serviços, sejam estes diretos ou indiretos, responsabilizando-se a **CONTRATADA** por toda e qualquer despesa, ainda que não prevista textualmente neste Contrato; inclusive a que decorrer de ato ou fato que implique em transgressão ou inobservância de qualquer dispositivo legal ou regulamentar, federal, estadual ou municipal.

**Parágrafo Segundo** - A contratada não estabelecida no Estado do Rio de Janeiro ficará responsável pelo recolhimento do diferencial de alíquota de ICMS que vier a incidir sobre as operações interestaduais, conforme Artigo 155, Parágrafo 2º, inciso VIII, alínea "b" da CF 1998.

#### **CLÁUSULA SÉTIMA: DA EXECUÇÃO E FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO**

O contrato deverá ser executado fielmente, de acordo com as cláusulas avençadas neste instrumento, no termo de referência e na legislação vigente, especialmente aquelas relacionadas à execução, fiscalização, fornecimento, aceitação, conservação, aplicação de penalidades, rescisão de contratos e pagamentos, respondendo o inadimplente pelas consequências da inexecução total ou parcial dos serviços.

**Parágrafo Primeiro** – A execução do contrato será acompanhada e fiscalizada por uma comissão constituída de 3 (três) membros devidamente habilitados.

**Parágrafo Segundo** – É facultado à **CEDAE** exercer ampla fiscalização sobre os serviços objeto do presente contrato, diretamente ou por intermédio de prepostos devidamente credenciados, aos quais a **CONTRATADA** prestará a assistência requerida, facultando-lhe o acesso, em qualquer fase, época e local onde se processem tarefas relacionadas com o desenvolvimento dos serviços.

**Parágrafo Terceiro** - A **CONTRATADA** deverá refazer aquilo que for rejeitado, obedecendo às determinações da Comissão de Fiscalização.

**Parágrafo Quarto** – O representante da **CEDAE**, sob pena de ser responsabilizado administrativamente, anotará em registro próprio as ocorrências relativas à execução do contrato, determinando o que for necessário à regularização das faltas ou defeitos observados.

**Parágrafo Quinto** – A **CONTRATADA** declara, antecipadamente, aceitar todas as condições, métodos e processos de inspeção, verificação e controle adotados pela fiscalização, obrigando-se a fornecer todos os dados, elementos, explicações, esclarecimentos e comunicações necessários..

**Parágrafo Sexto** – A fiscalização do serviço pela **CEDAE** não excluirá ou atenuará a responsabilidade da **CONTRATADA** quanto à qualidade dos serviços, ao cumprimento dos prazos e a quaisquer outras obrigações contratuais ou legais, nem a eximirá de manter fiscalização própria.



**Parágrafo Sétimo**– Quando existirem empregados alocados à contratação, os mesmos deverão trabalhar com Equipamento de Proteção Individual (EPI) adequado ao tipo do serviço que será desenvolvido. A Fiscalização poderá paralisar os serviços enquanto tais empregados não estiverem protegidos. O ônus da paralisação correrá por conta da **CONTRATADA**, mantendo-se inalterado o prazo de execução dos serviços.

**Parágrafo Oitavo** – Quando aplicável, proceder-se-á à fiscalização do regime de cotas de que trata a alínea “j” da cláusula terceira, realizando-se a verificação do cumprimento da obrigação assumida no contrato.

#### **CLÁUSULA OITAVA: DA RESPONSABILIDADE**

A **CONTRATADA** será responsabilizada pelos danos causados à **CEDAE** ou a terceiros, a título de dolo ou culpa, quando decorrentes da execução deste contrato; não se eximindo dessa responsabilidade pela fiscalização da **CEDAE**.

**Parágrafo Primeiro** – A **CONTRATADA** será a única responsável pelos encargos trabalhistas (inclusive os decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas), previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do contrato, podendo a **CEDAE**, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos.

**Parágrafo Segundo** – Quando houver mão de obra alocada a esta contratação, a **CONTRATADA** se obrigará a cumprir as determinações da Lei nº 6.514, de 22 de dezembro de 1977 e da Portaria nº 3214, de 08 de julho de 1978 e suas Portarias Modificadoras, que aprovam as Normas Regulamentadoras do Capítulo V, título II, da CLT, relativas à Segurança e Medicina do Trabalho.

**Parágrafo Terceiro** - Mensalmente, juntamente com a fatura/nota fiscal dos serviços, deverão ser apresentados os seguintes comprovantes para o processamento dos pagamentos:

- a) medição/detalhamento do serviço prestado;
- b) prova de pagamento das verbas salariais, com eventuais horas extraordinárias executadas no período, que deverá ser apresentada até o quinto dia útil seguinte;
- c) folha de pagamento exclusiva para o objeto da contratação, conforme preconizado no parágrafo 5º do art. 31, da Lei nº 8.212/91;
- d) Prova de pagamento em dia do vale-transporte e do auxílio alimentação de seus empregados, que poderá ser feita por meio de declaração emitida pela **CONTRATADA**;
- e) Prova da Anotação nas Carteiras de Trabalho e Previdência Social (CTPS) de seus empregados, que será feita apenas no início da contratação, como condição ao primeiro pagamento, tornando-se necessária a repetição desta prova apenas no caso de substituição do empregado;



- f) Cópias das Guias de Recolhimento mensal do FTGS (GFIP) e INSS (GPS);
- g) comprovante da declaração das contribuições a recolher à Previdência Social e a outras Entidades e Fundos por FPAS; e
- h) declaração de que se encontra cumprindo o regime de quotas da Lei Estadual n. 7.258/2016, exigível apenas quando a CONTRATADA estiver enquadrada na situação prevista na cláusula terceira, letra "j", deste instrumento.

**Parágrafo Quarto** - Apenas quando vencidas, as seguintes certidões também deverão ser reapresentadas juntamente com a documentação acima, como condição à realização dos pagamentos: (i) Certidão Negativa de Tributos Federais e Contribuições Previdenciárias, emitida conjuntamente pela Secretaria de Fazenda Nacional e pela Procuradoria da Fazenda Nacional (PFN); (ii) Certidão comprobatória da regularidade com o recolhimento das verbas do FGTS, emitida pela Caixa Econômica Federal; e (iii) CNDT, emitida pelo TRT.

**Parágrafo Quinto** - A ausência de qualquer dos documentos mencionados no parágrafo terceiro e quarto **impedirá a obtenção do recibo de adimplemento**, conforme art. 191 do RILC, e importará em notificação à **CONTRATADA** para, no prazo de 10 (dez) dias, apresentar defesa prévia e efetuar o cumprimento destas obrigações.

**Parágrafo Sexto** - Expirado o prazo constante do parágrafo acima sem que tenham sido tomadas as providências cabíveis, ou sendo rejeitados os argumentos apresentados em defesa pela **CONTRATADA**, será aplicada a ela penalidade de advertência. Permanecendo a inadimplência total ou parcial em virtude de ausência de qualquer dos documentos referidos, o contrato poderá ser rescindido com a aplicação da penalidade de suspensão prevista no item "iii" do parágrafo quinto da cláusula décima terceira.

**Parágrafo Sétimo** - Todos os documentos mencionados nesta cláusula ficarão autuados no processo administrativo referente à contratação, bem como no processo de prestação de contas que deverá ser aberto em virtude da OS "E" nº 14.695/2017.

#### **CLÁUSULA NONA: DAS CONDIÇÕES DE PAGAMENTO**

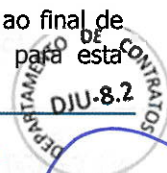
A **CEDAE** pagará mensalmente à **CONTRATADA** o valor dos serviços executados no período, observando, como limite, os valores reservados para esta contratação e **cronograma físico-financeiro autuado às fls. 288 a 291 do processo administrativo de referência.**

**Parágrafo Primeiro** - Os pagamentos devidos em decorrência da execução do objeto deste contrato serão efetuados mediante crédito em conta bancária indicada pela **CONTRATADA** no banco **BRADESCO**, ficando autorizada a indicação de outra conta somente quando justificada tal impossibilidade.

**Parágrafo Segundo** - A **CONTRATADA** emitirá as faturas/notas fiscais de seus serviços ao final de cada período de 30 (trinta) dias, cujos percentuais se limitarão aos valores reservados para esta contratação.



Av. Pres. Vargas, 2655 . Cidade Nova . Rio de Janeiro . CEP 20.210-030  
www.cedae.com.br



**Parágrafo Terceiro** – Os pagamentos à **CONTRATADA** serão feitos no prazo de **até 30 (trinta)** dias contados de cada período de **adimplemento**, assim considerado o cumprimento da etapa/parcela do serviço acompanhado da nota fiscal/fatura e da documentação mencionada na cláusula oitava. O adimplemento será confirmado por meio de recibo, nos termos da Ordem de Serviço n. 14.693/2017 e do art. 191 do RILC.

**Parágrafo Quarto** - De posse da documentação apresentada, a Comissão de Fiscalização, composta por 3 membros especialmente designados para esta contratação, **atestará mensalmente** (utilizando a forma prevista no art. 90, §3º da Lei Estadual n. 287/1979) a documentação e a qualidade do(s) serviço(s) desenvolvido(s) pela **CONTRATADA**, o que será feito como condição à realização do(s) pagamento(s) devido(s).

**Parágrafo Quinto** - A verificação de qualquer irregularidade no(s) serviço(s) prestado(s) ou na documentação encaminhada (ver cláusula oitava) **impedirá a concessão do atesto**, ficando consequentemente suspenso o prazo para pagamento, que somente voltará a correr após a solução do problema apontado.

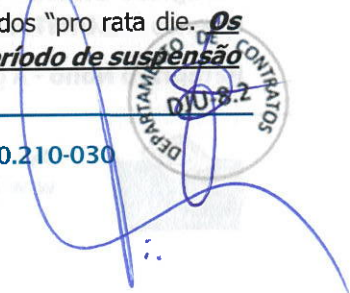
**Parágrafo Sexto** – A suspensão do prazo para pagamento será efetuada na data em que ocorrer a notificação da **CONTRATADA** a respeito da irregularidade verificada, podendo se dar de forma simplificada, por e-mail.

**Parágrafo Sétimo** – Caso se faça necessário, a Comissão de Fiscalização, mensalmente, até o dia 30 (trinta) de cada mês, estabelecerá de comum acordo com a **CONTRATADA** a programação dos serviços que deverão ser realizados no mês seguinte, tendo por base as metas do cronograma físico-financeiro contratual e as necessidades dos serviços.

**Parágrafo Oitavo**- A **CEDAE** não se responsabilizará pelo pagamento de faturas de serviços executados em quantidades superiores às fixadas na Estimativa Orçamentária, salvo as expressamente determinadas pela Fiscalização.

**Parágrafo Nono**– Quando a contratação envolver alocação de mão de obra, a **CEDAE** poderá utilizar os créditos da **CONTRATADA** para efetuar os pagamentos dos salários e demais verbas trabalhistas e previdenciárias devidas por ela a seus empregados, fazendo-o diretamente ou por meio de provisionamento em conta vinculada, na forma prevista no art. 19-a, I, da IN/SLTI/MP 2/2008, com redação dada pela IN/SLTI/MP 6/2013, quando não for possível a realização dos pagamentos diretamente pela CEDAE.

**Parágrafo Décimo** - Os pagamentos eventualmente realizados com atraso, por culpa exclusiva da **CEDAE**, sofrerão a incidência de atualização financeira pelo IGP-M e juros moratórios de 0,5% (meio por cento) ao mês, calculados "pro rata die"; e aqueles pagos em prazo inferior ao estabelecido neste contrato serão feitos mediante desconto de 2% (dois por cento) ao mês, também calculados "pro rata die". **Os juros e a atualização previstos neste parágrafo não correrão durante o período de suspensão do prazo para pagamento.**



**CLÁUSULA DÉCIMA: DO REAJUSTE**

A **CONTRATADA** declara-se ciente e de acordo com o fato de que os preços previstos nesta contratação serão **fixos e irreajustáveis** durante todo o contrato.

**CLÁUSULA DÉCIMA PRIMEIRA – DA GARANTIA**

**Parágrafo Primeiro** - A **CONTRATADA** deverá prestar garantia contratual, optando por uma das modalidades previstas no §1º do art. 70 da Lei 13.303/16.

**Parágrafo Segundo** - O comprovante deverá ser apresentado na Tesouraria da **CEDAE**, no 6º andar do prédio Sede, no prazo máximo de 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do instrumento.

**Parágrafo Terceiro** - A garantia deverá ser prestada em percentual correspondente a 5% (cinco por cento) do valor do contrato, com exceção apenas da caução em dinheiro, que poderá ser prestada em percentual inferior, correspondente a 1,5% (um e meio por cento).

**Parágrafo Quarto** - A garantia prestada não poderá se vincular a outras contratações, salvo após sua liberação.

**Parágrafo Quinto** - A garantia assegurará, qualquer que seja a modalidade escolhida, o pagamento de:

- I. Todos os prejuízos advindos do não cumprimento do contrato;
- II. Multas punitivas aplicadas à **CONTRATADA**;
- III. Prejuízos diretos causados à **CONTRATANTE** decorrentes de culpa ou dolo durante a execução do contrato;
- IV. Obrigações previdenciárias e trabalhistas não honradas pela **CONTRATADA**.

**Parágrafo Sexto** - Se a **CONTRATADA** optar pelo "seguro-garantia", deverá prestá-lo na modalidade "**Seguro-garantia do Construtor, do Fornecedor e do Prestador de Serviço**" para cobertura dos itens I a III do parágrafo anterior, em percentual correspondente a 1% (um por cento), complementada com a garantia adicional na modalidade "**Seguro-Garantia de Ações Trabalhistas e Previdenciárias**" para o item IV, em percentual de 4% (quatro por cento), sendo o parâmetro de ambas garantias o valor atualizado do contrato.

**Parágrafo Sétimo** - Se da contratação resultar a transferência da posse direta de bens da **CEDAE** à **CONTRATADA**, em valor total superior a **R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais)**, será exigido, ainda, o **seguro multiriscos básico**, que conterà as seguintes coberturas adicionais mínimas: Danos Elétricos, Subtração de Bens e Mercadorias, Responsabilidade Civil de Operações, Responsabilidade Civil do Empregador, Equipamentos Estacionários e Móveis, cuja cobertura alcançará o valor total dos bens entregues.

**Parágrafo Oitavo** - A garantia somente poderá ser liberada após o recebimento definitivo do objeto, cabendo à **CONTRATADA** formular tal solicitação.

**Parágrafo Nono** - A garantia que não for prestada em dinheiro deverá ser firmada com prazo de validade





superior à vigência do contrato administrativo em, no mínimo, 180 (cento e oitenta) dias.

**Parágrafo Décimo** - A **CONTRATADA** se declara ciente de que as alterações de valor e/ou de prazo efetuadas no contrato importarão na necessidade de reforço e/ou prorrogação da garantia prestada, não se eximindo a **CONTRATADA** desta responsabilidade mesmo quando silente o aditivo formalizado.

**Parágrafo Décimo Primeiro** - Nos casos em que os valores das multas vierem a ser descontados da garantia, seu valor original será recomposto no prazo de até 72 (setenta e duas) horas, sob pena de multa e/ou de rescisão administrativa do contrato.

**Parágrafo Décimo Segundo** - A garantia que for prestada na modalidade fiança bancária deverá ser apresentada conforme modelo constante do Anexo VII da OS n. 14.927/2017.

**Parágrafo Décimo Terceiro** - O atraso da **CONTRATADA** em prestar ou revalidar a garantia autorizará a CEDAE a promover o bloqueio dos pagamentos devidos até o limite máximo de 5% (cinco por cento) do valor do contrato. Uma vez prestada a garantia, esta substituirá o bloqueio.

**Parágrafo Décimo Quarto** - O bloqueio efetuado com base no parágrafo anterior não gerará direito a nenhum tipo de compensação financeira à **CONTRATADA**.

**Parágrafo Décimo Quinto** - A CEDAE se ressalva o direito de pleitear em juízo as perdas e danos que não puderem ser reparados através da garantia prestada.

#### CLÁUSULA DÉCIMA SEGUNDA - DA SUBCONTRATAÇÃO

*A subcontratação do serviço será permitida desde que prévia e expressamente autorizado pela CEDAE, respeitado o limite de 25% (vinte e cinco por cento) do objeto contratual, e desde que a execução da parcela principal ou de maior relevância do contrato não seja subcontratada.*

**Parágrafo Primeiro** - Não será permitida a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado do procedimento licitatório do qual se originou a contratação.

**Parágrafo Segundo** - A **CONTRATADA** será responsável, para todos os fins, pela execução e fiscalização da parcela do objeto contratual executado pelo subcontratado, não havendo qualquer prejuízo de suas responsabilidades contratuais e legais em razão da subcontratação.

**Parágrafo Terceiro** - A **CONTRATADA** deverá apresentar documentação do subcontratado comprovando sua qualificação técnica necessária à execução da parcela do serviço que será objeto da subcontratação.





**Parágrafo Quarto** - Competirá à Comissão de Fiscalização a verificação dos documentos mencionados, dos limites da subcontratação estabelecidos no edital e no contrato e das condições impeditivas constantes do art. 78, §2º, da Lei nº 13.303/2016.

#### CLÁUSULA DÉCIMA-TERCEIRA: DAS SANÇÕES ADMINISTRATIVAS

A inexecução dos serviços, total ou parcial, a execução imperfeita, a mora na execução ou qualquer inadimplemento ou infração contratual sujeitarão a **CONTRATADA**, sem prejuízo da responsabilidade civil ou criminal que lhe couber, às penalidades seguintes:

a) advertência;

b) multa administrativa; e

c) suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar com a CEDAE por prazo não superior a 2 (dois) anos.

**Parágrafo Primeiro** - A sanção administrativa deve ser determinada de acordo com a natureza e a gravidade da falta cometida.

**Parágrafo Segundo** - A advertência e a multa, previstas nas alíneas "a" e "b" do caput desta cláusula, serão impostas pelo Diretor responsável, na forma do art. 21, §1º, do Procedimento de aplicação de sanções da CEDAE.

**Parágrafo Terceiro** - A suspensão temporária do direito de licitar e impedimento de contratar com a CEDAE, previstos na alínea "c" do caput desta cláusula, será imposta pelo Diretor Presidente desta Companhia, na forma do art. 21, parágrafo terceiro, do Procedimento de Aplicação de Sanções da CEDAE.

**Parágrafo Quarto** - A **multa administrativa**, prevista na alínea "b" do caput, será aplicada à CONTRATADA pelo descumprimento de suas obrigações acessórias, observando o que segue:

i) corresponderá ao valor de até 5% (cinco por cento), aplicada de acordo com a gravidade da infração e proporcionalmente às parcelas **não** executadas;

ii) nas reincidências específicas, deverá corresponder ao dobro do valor da que tiver sido inicialmente imposta;

iii) O somatório das multas administrativas deverá observar o limite de 20% (vinte por cento) do valor do contrato ou do empenho.

iv) poderá ser aplicada cumulativamente a qualquer outra penalidade; e



Av. Pres. Vargas, 2655 . Cidade Nova . Rio de Janeiro . CEP 20.210-030  
www.cedae.com.br



v) não tem caráter compensatório, não se confundindo, portanto, com as multas por atraso, com a multa rescisória e com a multa prevista na cláusula vigésima segunda, que poderão ser aplicadas cumulativamente à multa administrativa.

**Parágrafo Quinto** - A suspensão temporária da participação em licitação e impedimento de contratar, prevista na alínea "c", do caput desta cláusula, será aplicada conforme as disposições do art. 9º do Procedimento de Aplicação de Sanções da CEDAE, observando o seguinte:

- i) não poderá ser aplicada em prazo superior a 2 (dois) anos;
- ii) sem prejuízo de outras hipóteses, **deverá** ser aplicada quando o adjudicatário faltoso, sancionado com multa, não realizar o depósito deste valor no prazo devido;
- iii) Será aplicada pelo prazo de 1 (um) ano, conjuntamente à rescisão contratual, no caso de não apresentação da documentação prevista na cláusula oitava.

**Parágrafo Sexto** - A aplicação das penalidades acima referidas, em virtude das infrações contratuais retro mencionadas, não importará em renúncia, por parte da **CEDAE**, da faculdade de declarar rescindido o contrato, se assim entender conveniente ao interesse público.

**Parágrafo Sétimo** - O atraso injustificado no cumprimento das obrigações contratuais sujeitará a **CONTRATADA** à **multa de mora** por dia útil que exceder ao prazo estipulado, conforme percentuais abaixo:

- a) 0,33% (trinta e três centésimos por cento) por dia de atraso, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, até o limite de 9,9%, correspondente a até 30 (trinta) dias de atraso; e
- b) 0,66 % (sessenta e seis centésimos por cento) por dia de atraso, calculado sobre o valor correspondente à parte inadimplente, quando o atraso ultrapassar 30 (trinta) dias, até o limite máximo de 20%.

**Parágrafo Oitavo** - As multas porventura aplicadas serão consideradas dívidas líquidas e certas, ficando a **CEDAE** autorizada a descontá-las das garantias prestadas, e caso estas sejam insuficientes, dos pagamentos devidos à **CONTRATADA**; ou ainda, quando for o caso, cobrá-las judicialmente, servindo para tanto, o instrumento contratual como título executivo extrajudicial.

**Parágrafo Nono** - A intimação do interessado deverá indicar o prazo e o local para a apresentação de defesa.

I) A defesa prévia do interessado será exercida no prazo de 10 (dez) dias úteis.





**Parágrafo Décimo** - Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da sanção, pela autoridade competente, devendo ser apresentada a devida motivação, com a demonstração dos fatos e dos respectivos fundamentos jurídicos.

**Parágrafo Décimo Primeiro** - Todas as multas previstas neste contrato, incluindo a rescisória e a prevista na cláusula vigésima segunda, serão somadas quando aplicadas cumulativamente, e terão como limite seus respectivos percentuais máximos.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA QUARTA – DA RESCISÃO DO CONTRATO**

A inexecução total ou parcial do contrato poderá ensejar a sua rescisão com as consequências cabíveis.

**Parágrafo Primeiro** - A rescisão contratual poderá ocorrer por:

- I - ato unilateral e escrito, quando verificada a ocorrência de qualquer das situações descritas no art. 222 do RILC;
- II- acordo entre as partes, reduzido a termo no processo de contratação, desde que seja vantajoso à CEDAE; ou
- III – decisão judicial ou arbitral.

**Parágrafo Segundo** - Os casos de rescisão contratual deverão ser formalmente motivados nos autos do processo administrativo que ensejou a contratação, sendo assegurado à **CONTRATADA** o direito ao contraditório e ampla defesa.

**Parágrafo Terceiro** - Quando a rescisão ocorrer por interesse exclusivo da CEDAE, sem que haja culpa da **CONTRATADA**, esta será ressarcida dos prejuízos que houver sofrido.

**Parágrafo Quarto** - A rescisão por ato unilateral da CEDAE, quando justificada no descumprimento de obrigações contratuais por parte da **CONTRATADA**, acarretará a aplicação de multa rescisória, no percentual de 10% (dez por cento) calculada sobre o saldo reajustado do contrato, bem como a execução da garantia contratual e/ou a utilização dos créditos decorrentes do próprio contrato.

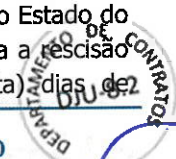
**Parágrafo Quinto** - A CEDAE se reserva ao direito de cobrar indenização suplementar em juízo se ficar constatado que o prejuízo causado foi superior ao valor da multa rescisória aplicada, conforme autorização contida no art. 416, parágrafo único, *in fine*, do Código Civil.

**Parágrafo Sexto** - A rescisão contratual por acordo entre as partes será da competência da autoridade referida no art. 25 do RILC; enquanto a rescisão unilateral ficará a cargo do Diretor responsável pela contratação, conforme art. 15 do Procedimento Interno de Sanções da **CEDAE**.

**Parágrafo Sétimo** - A **CONTRATADA** manifesta previamente que, na hipótese de a CEDAE reduzir suas operações em face do Projeto de Universalização e Desestatização do Saneamento Básico no Estado do Rio de Janeiro, aceitará a redução qualitativa ou quantitativa proposta pela CEDAE ou ainda a rescisão unilateral, desde que mediante comunicação por escrito e com pelo menos 30 (trinta) dias de



Av. Pres. Vargas, 2655 . Cidade Nova . Rio de Janeiro . CEP 20.210-030  
www.cedae.com.br



antecedência, renunciando a Contratada antecipadamente a qualquer direito, nessas situações, à indenização ou compensação.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-QUINTA: CASO FORTUITO OU DE FORÇA MAIOR**

Se a **CONTRATADA** ficar temporariamente impedida de cumprir suas obrigações, no todo ou em parte, em consequência de caso fortuito ou de força maior, deverá comunicar o fato de imediato à Fiscalização da **CEDAE** e ratificar por escrito a comunicação, informando os efeitos danosos do evento.

**Parágrafo Único** – Constatada a ocorrência de caso fortuito ou de força maior, ficarão suspensas tanto as obrigações que a **CONTRATADA** ficar impedida de cumprir, quanto a obrigação da **CEDAE** em remunerá-las.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-SEXTA: DA ALTERAÇÃO CONTRATUAL**

Este contrato poderá ser alterado por acordo entre as partes, formalizado por meio de Termo Aditivo, com observância do disposto nos art. 208 a 211 do RILC.

**Parágrafo Primeiro** – As alterações que se fizerem necessárias nas quantidades ou qualidade do serviço contratado deverão observar os limites do §1º e 2º do art. 81 da Lei 13.303/2016.

**Parágrafo Segundo** – Quando a contratação trazer previsão de matriz de risco haverá impedimento para a celebração de aditivo decorrente dos eventos ali previstos como de responsabilidade da **CONTRATADA**, conforme art. 196, §2º do RILC.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-SÉTIMA: DA IMPOSSIBILIDADE DE MODIFICAÇÃO DO CONTRATO PELA SUPRESSIO**

O atraso, a tolerância ou a omissão da **CEDAE** no exercício de suas prerrogativas jamais ensejará a modificação automática das cláusulas avençadas, não sugerindo qualquer renúncia de direitos por parte desta, que poderá exercê-los a qualquer tempo.

#### **CLÁUSULA DÉCIMA-OITAVA: DO RECURSO AO JUDICIÁRIO**

As importâncias decorrentes de quaisquer penalidades impostas à **CONTRATADA**, inclusive as perdas e danos ou prejuízos que a execução do contrato tenha acarretado, quando superiores à garantia prestada ou aos créditos que a **CONTRATADA** tenha em face da **CEDAE**, que não comportarem cobrança amigável, serão cobrados judicialmente.

**Parágrafo Único** – Caso a **CEDAE** tenha de recorrer ou comparecer a Juízo para haver o que lhe for devido, a **CONTRATADA** ficará sujeita ao pagamento, além do principal do débito, da pena convencional de 10% (dez por cento) sobre o valor do litígio, dos juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, despesas de processo e honorários de advogado, estes fixados, desde logo, em 20% (vinte por cento) sobre o valor em litígio.



Av. Pres. Vargas, 2655 . Cidade Nova . Rio de Janeiro . CEP 20.210-030  
www.cedae.com.br



#### **CLÁUSULA DÉCIMA-NONA: DOS CASOS OMISSOS**

Os casos omissos serão resolvidos conforme disposto na Lei nº 13.303, de 30 de junho de 2016.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA: DA ACEITAÇÃO PROVISÓRIA**

Aceitação Provisória ocorrerá ao término de cada exercício financeiro, mediante emissão de PARECER CIRCUNSTANCIADO PARA ACEITAÇÃO PROVISÓRIA (doc. ref. ANEXO VI da Ordem de Serviço n. 14.693/2017), que será assinado pelas partes atestando o cumprimento de todas as cláusulas contratuais.

**Parágrafo Primeiro** – A competência para a emissão do PARECER CIRCUNSTANCIADO PARA ACEITAÇÃO PROVISÓRIA será da Comissão de Fiscalização do Contrato, não se exigindo da **CONTRATADA** a comunicação acerca da entrega dos resultados dos serviços executados.

**Parágrafo Segundo** - Se a Comissão de Fiscalização do Contrato vier a constatar alguma incorreção nos serviços executados, deverá relatá-la no citado parecer e encaminhar uma cópia deste ao Gerente do Contrato, para adoção das providências necessárias.

**Parágrafo Terceiro** - O prazo para elaboração do parecer circunstanciado em questão será de 15 (quinze) dias após o encerramento de cada exercício financeiro.

**Parágrafo Quarto** – Somente no último mês/etapa/parcela de execução do Contrato é que a Comissão de Fiscalização e o Gerente do Contrato deverão obedecer ao procedimento necessário à emissão do **TERMO DE ACEITAÇÃO PROVISÓRIA** (doc. Ref. ANEXO I da Ordem de Serviço n. 14.693/2017), abaixo descrito:

- (I) A **CONTRATADA** deverá comunicar à **CEDAE**, por meio de carta redigida em papel timbrado, que o objeto pactuado se encontra em condições de ter sua posse transferida ou o resultado dos serviços executados entregues, mesmo que aquela entenda que existam ressalvas quanto ao cumprimento das obrigações contratuais por parte da **CEDAE**.
- (II) As ressalvas deverão ser consignadas na citada carta e encaminhada à **CEDAE**, juntamente com a fatura relativa à última medição realizada do contrato e com os documentos exigidos para realização do pagamento. O Representante da **CEDAE** não poderá conceder à contratada o recibo simplificado de adimplemento do último mês/etapa/parcela do cronograma físico-financeiro se não estiver acompanhada da respectiva carta.
- (III) Se após 10 (dez) dias contados a partir da conclusão do último mês/etapa/parcela a **CONTRATADA** se omitir ou se recusar a realizar a comunicação da condição de transferência de posse do objeto pactuado, ou o resultado dos serviços executados à **CEDAE**, o Gerente do contrato deverá notificá-la, por meio de carta registrada com aviso

de recebimento, sobre a obrigação de manifestar-se pela efetiva comunicação, informando acerca do inadimplemento de suas obrigações e da consequente suspensão do prazo para pagamento.

- (IV) Persistindo a recusa da **CONTRATADA** em se manifestar por meio de carta redigida em papel timbrado quanto à notificação recebida, o prazo de pagamento referente à última fatura ficará suspenso.
- (V) A obrigação será considerada adimplida pelo cumprimento da etapa/parcela acompanhada dos documentos exigidos neste contrato para a realização do correspondente pagamento.
- (VI) O representante da **CEDAE**, após a conclusão de cada etapa/parcela, e no momento da apresentação de todos os documentos necessários ao pagamento da despesa, fornecerá à **CONTRATADA** recibo simplificado, com a listagem dos documentos recebidos. Na ausência de qualquer documento exigido no contrato, não será fornecido o referido recibo.
- (VII) De imediato, o representante da **CEDAE** encaminhará os documentos recebidos à Comissão de Fiscalização do Contrato, para que esta, no prazo de até 5 (cinco) dias úteis contados a partir da entrega do recibo à **CONTRATADA**, verifique a veracidade e a correção das informações neles contidas e, se for o caso, efetive o atesto da fatura. Qualquer incorreção nos documentos apresentados pela contratada ensejará a suspensão do prazo para pagamento da última fatura pela Comissão de Fiscalização.
- (VIII) A veracidade e a correção das informações contidas nos comprovantes de recolhimento de tributos e contribuições sociais serão verificadas no setor de Contas a pagar da **CEDAE** quando do encaminhamento da fatura para pagamento.
- (IX) Caberá à Comissão de Fiscalização do Contrato notificar a contratada quanto ao seu atraso nas providências necessárias à obtenção do adimplemento, fazendo-o ao menos uma vez, caso este supere 10 (dez) dias contados da conclusão da respectiva etapa. As notificações feitas pela **CEDAE** poderão ocorrer de modo simplificado, por correspondência eletrônica (e-mail) ou carta, exceto no último mês/etapa/parcela dos serviços, e deverão ser registradas no processo.
- (X) O procedimento de aceitação provisória poderá ser dispensado nos casos mencionados no art. 187 do Regulamento Interno de Licitações e Contratos da CEDAE (RILC), casos em que será substituído pela emissão de simples "recibo", conforme item 1.2.7.1 da Ordem de Serviço n. 14.693/2017, que permanece aplicável naquilo em que não confrontar com o referido art. 187 do RILC.

**Parágrafo Quinto**– A Comissão de Fiscalização deverá fornecer à **CONTRATADA**, se por ela solicitado, a Ordem de Serviço n. 14.693/2017, que disciplina o recebimento provisório e definitivo nos contratos da **CEDAE**.



Av. Pres. Vargas, 2655 . Cidade Nova . Rio de Janeiro . CEP 20.210-030  
www.cedae.com.br





#### CLÁUSULA VIGÉSIMA-PRIMEIRA: DA ACEITAÇÃO DEFINITIVA DOS SERVIÇOS

O serviço executado será recebido definitivamente ao final do contrato, da seguinte forma:

**Parágrafo Primeiro** – A aceitação definitiva do objeto pactuado será feita por meio de Comissão especificamente nomeada para este fim, mediante emissão do TERMO DE ACEITAÇÃO DEFINITIVA (doc. Ref. ANEXO VII da Ordem de Serviço n. 14.693/2017).

**Parágrafo Segundo** – A empresa contratada, após assinatura do Termo de Aceitação Provisória, no prazo máximo de 60 (sessenta), solicitará à **CEDAE**, por meio de carta redigida em papel timbrado, que o objeto pactuado seja aceito definitivamente.

**Parágrafo Terceiro** – De igual modo, a **CONTRATADA** deverá apresentar declaração de que a **CEDAE** possui ou não pendências de pagamento, dando-lhe a quitação financeira do contrato.

**Parágrafo Quarto**– No caso de omissão ou recusa da **CONTRATADA** em solicitar à **CEDAE** a aceitação definitiva do objeto contratado, o Gerente do contrato deverá notificá-la, por meio de carta registrada com aviso de recebimento, sobre a necessidade de se manifestar pela efetiva solicitação em, no máximo, 15 (quinze) dias contados a partir do recebimento da notificação.

**Parágrafo Quinto**– Persistindo a recusa da **CONTRATADA** em se manifestar, por meio de carta redigida em papel timbrado, quanto à notificação recebida, o Gerente do contrato reterá a garantia contratual, se houver.

**Parágrafo Sexto**- Compete ao Gerente do Contrato, quando couber, o acompanhamento e o controle dos prazos de vencimentos das apólices de seguro-garantia ou carta de fiança correspondente às garantias contratuais apresentadas pela **CONTRATADA**.

**Parágrafo Sétimo**- A inobservância do parágrafo anterior poderá ensejar apuração de responsabilidade, caso a perda da garantia contratual resulte em prejuízos para a **CEDAE**.

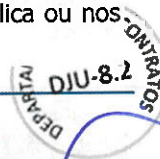
#### CLÁUSULA VIGÉSIMA-SEGUNDA – DAS MEDIDAS DE INTEGRIDADE – LEI ESTADUAL 7.753/2017

**Parágrafo Primeiro** - Na execução do presente Contrato é vedado às partes, dentre outras condutas:

- a) prometer, oferecer ou dar, direta ou indiretamente, vantagem indevida a agente público ou a quem quer que seja;
- b) criar, de modo fraudulento ou irregular, pessoa jurídica para celebrar o presente Contrato;
- c) obter vantagem ou benefício indevido, de modo fraudulento, de modificações ou prorrogações do presente Contrato, sem autorização em lei, no ato convocatório da licitação pública ou nos respectivos instrumentos contratuais;



Av. Pres. Vargas, 2655 . Cidade Nova . Rio de Janeiro . CEP 20.210-030  
www.cedae.com.br





- d) manipular ou fraudar o equilíbrio econômico-financeiro do presente Contrato; ou  
e) de qualquer maneira fraudar o presente Contrato; assim como realizar quaisquer ações ou omissões que constituam prática ilegal ou de corrupção, nos termos da Lei nº 12.846/2013 (conforme alterada) ou de quaisquer outras leis ou regulamentos aplicáveis ("Leis Anticorrupção"), ainda que não relacionadas com o presente Contrato.

**Parágrafo Segundo** - A **CONTRATADA** compromete-se a respeitar, cumprir e fazer cumprir, no que couber, o **Código de Ética e Conduta da CEDAE**, presente no link [www.cedae.com.br/governancacorporativa](http://www.cedae.com.br/governancacorporativa).

**Parágrafo Terceiro** - A violação aos parágrafos primeiro e segundo pelos administradores, empregados ou prestadores de serviços da **CONTRATADA**, a depender da gravidade da infração e dos danos causados à CEDAE, acarretará na aplicação das sanções administrativas previstas no contrato, rescisão unilateral e/ou ressarcimento de perdas e danos apurados.

**Parágrafo Quarto** - A comunicação imediata à CEDAE de eventual violação aos parágrafos primeiro e segundo, acompanhada das medidas tomadas pela **CONTRATADA**, suficientes para sanar a violação, desde que preservados os negócios da CEDAE, sua imagem e reputação, serão consideradas como atenuantes para o fim previsto no parágrafo anterior.

**Parágrafo Quinto** - A **CONTRATADA** se obriga a possuir e manter programa de integridade nos termos da disciplina conferida pela Lei Estadual n.º 7.753/2017 e eventuais modificações e regulamentos subsequentes, consistindo tal programa no "*conjunto de mecanismos e procedimentos internos de integridade, auditoria e incentivo à denúncia de irregularidades e na aplicação efetiva de códigos de ética e de conduta, políticas e diretrizes com o objetivo de detectar e sanar desvios, fraudes, irregularidades e atos ilícitos praticados contra a Administração Pública*".

**Parágrafo Sexto** - O programa de integridade será obrigatório nos contratos com prazo de vigência igual ou superior a 180 (cento e oitenta) dias cujo valor ultrapasse R\$ 650.000,00 (seiscentos e cinquenta mil reais), para compras e serviços, ou R\$ 1.500.000,00 (um milhão e quinhentos mil reais), para obras e serviços de engenharia; sendo facultativo nos demais casos.

**Parágrafo Sétimo** - A **CONTRATADA** que não possuir o programa de integridade já implantado deverá constituir-lo no prazo de até 180 (cento e oitenta) dias contados da assinatura deste contrato.

**Parágrafo Oitavo** - O não atendimento ao disposto no parágrafo sétimo implicará na aplicação de multa moratória de 0,02%, por dia, incidente sobre o valor do contrato.



**Parágrafo Nono** - O montante correspondente à soma dos valores básicos das multas moratórias será limitado a 10% do valor do contrato.

**Parágrafo Décimo** - O não cumprimento da exigência durante o período contratual acarretará na impossibilidade da contratação da empresa com a Administração Direta e Indireta do Estado do Rio de Janeiro até a sua regular situação.

**Parágrafo Décimo-Primeiro** - O cumprimento da exigência da implantação não implicará ressarcimento das multas aplicadas.

**Parágrafo Décimo-Segundo** - Caberá ao Gerente do Contrato, sem prejuízo de suas demais atribuições, conforme estabelecido no artigo 11 da Lei Estadual 7.753 de 02/10/2017, fiscalizar a aplicabilidade de seus dispositivos.

**Parágrafo Décimo-Terceiro** - As ações e deliberações do Gerente do Contrato não poderão implicar interferência na gestão das empresas nem ingerência de suas competências, devendo ater-se a responsabilidade de aferir a implantação do Programa de Integridade por meio de prova documental emitida pela **CONTRATADA**."

**Parágrafo Décimo-Quarto** - A prática de atos de contra a Administração Pública Estadual sujeitará a **CONTRATADA** às sanções previstas na Lei Federal nº 12.846/2013, na forma do Decreto Estadual nº. 46.366/2018.

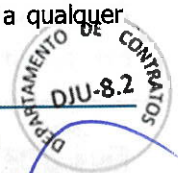
#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA-TERCEIRA: DA PUBLICAÇÃO**

O extrato desta contratação será publicado no Diário Oficial do Estado, para fins de mera publicidade, e posteriormente divulgado no sítio eletrônico da **CEDAE**.

**Parágrafo Único** - Após a publicação no Diário Oficial, deverá ser observado o disposto na Deliberação TCE-RJ n. 312/2020 para o envio das informações nos casos exigidos.

#### **CLÁUSULA VIGÉSIMA-QUARTA: DO FORO DE ELEIÇÃO**

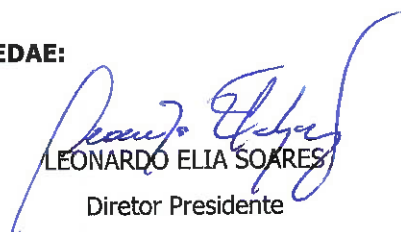
Fica eleito o Foro da Comarca da Capital do Rio de Janeiro para dirimir qualquer litígio decorrente do presente contrato que não possa ser resolvido por meio amigável, com expressa renúncia a qualquer outro, por mais privilegiado que seja.



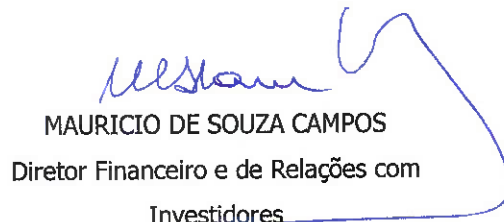
E, por estarem assim acordes em todas as condições e cláusulas estabelecidas neste contrato, firmam as partes o presente instrumento em 3 (três) vias de igual forma e teor, depois de lido e achado conforme, em presença de testemunhas abaixo firmadas.

Rio de Janeiro, 02 de julho de 2021.

Pela **CEDAE**:



**LEONARDO ELIA SOARES**  
Diretor Presidente



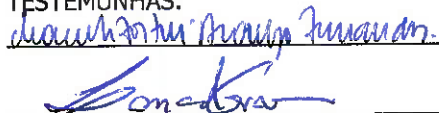
**MAURICIO DE SOUZA CAMPOS**  
Diretor Financeiro e de Relações com Investidores

Pela **CONTRATADA**:

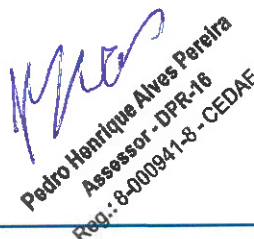


**ÂNGELO PEREIRA**  
Sócio Administrador

TESTEMUNHAS:



Ref. Contr-GMF-061-2021-sistema-metrus-DL-006/2021



**Pedro Henrique Alves Pereira**  
Assessor - DPR-16  
Reg.: 8-000941-8 - CEDAE



**Antonio Carlos Mendes Barbosa**  
Chefe de Gabinete  
Reg.: 8-000939-5 - CEDAE



Av. Pres. Vargas, 2655 . Cidade Nova . Rio de Janeiro . CEP 20.210-030  
www.cedae.com.br





**ANEXO I**

**TERMO DE REFERÊNCIA**

**E**

**PLANILHA DE ORÇAMENTO ESTIMATIVA DO TRABALHO HOMEM/HORA**

Coordenador de Serviços  
Chefe de Gabinete  
Rd: 24093-8 - CEDAE

Coordenador de Serviços  
Chefe de Gabinete  
Rd: 24093-8 - CEDAE



Av. Pres. Vargas, 2655 . Cidade Nova . Rio de Janeiro . CEP 20.210-030  
www.cedae.com.br



## TERMO DE REFERÊNCIA

### 1. OBJETO

CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA SUSTENTAÇÃO, MANUTENÇÃO EVOLUTIVA E CORRETIVA E DE DOCUMENTAÇÃO DO SISTEMA DE APOIO ÀS OPERAÇÕES DE GESTÃO COMERCIAL DA CEDAE – SISTEMA METRUS.

### 2. JUSTIFICATIVA

#### 2.1. Motivo da contratação

A CEDAE é uma das grandes empresas de saneamento básico do Brasil e atualmente é objeto de processo licitatório que visa a divisão das suas operações de distribuição e gestão comercial em formato de concessão dividido em 4 blocos de serviços. Esta proposta visa a melhorias quanto a quantidade e qualidade dos serviços de distribuição de água e tratamento de esgotos que são entregues para a população do Estado do Rio de Janeiro (Concorrência Internacional número 01/2020).

Fonte: <http://www.concessaosaneamento.rj.gov.br/index.php>

A proposta do edital em curso propõe a prestação regionalizada dos serviços nas áreas de concessão da CEDAE e tendem a impactar as atividades da empresa sobre vários aspectos, dentre os quais podemos citar ativos de informática e os sistemas da informação.

Cabe o registro que permanece um grupo de municípios que optaram por não participar da licitação de concessão dos serviços da CEDAE, e que independente que qualquer decisão futura de continuar ou não com a prestação dos nossos serviços (CEDAE), esta companhia deverá estar preparada para continuar atendendo as demandas destes municípios. Mesmo que haja uma decisão futura dos municípios remanescentes para possíveis concessões, municipalizações ou privatizações, este processo poderá levar algum tempo para transição, fato que também exigirá que a CEDAE esteja preparada em suas diversas atividades, dentre elas os sistemas de informação.

A seguir, apresentamos a relação de 29 (vinte e nove) Municípios que estão fora da área do processo de licitação da CEDAE, são eles em ordem alfabética: Angra dos Reis, Barra do Piraí, Bom Jardim, Bom Jesus de

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

Itabapoana, Carapebus, Cardoso Moreira, Engenheiro Paulo de Frontin, Italva, Itaperuna, Lajes de Muriaé, Macaé, Macuco, Mangaratiba, Natividade, Paraíba do Sul (em etapa de privatização), Porciúncula, Quissamã, Rio das Ostras, St<sup>a</sup> M<sup>a</sup> Madalena, São Fidélis, São João da Barra, São José de Ubá, Sapucaia, Sumidouro, Teresópolis, Trajano de Moraes, Valença, Varre-Sai e Vassouras.

Também é sabido que a concessão dos serviços fornecidos pela Cedae, prevê uma operação assistida de no mínimo 6 (seis) meses a partir da sua data de início das operações. Este é um fator que envolve diretamente os ativos de sistemas da CEDAE.

Informamos ainda que no cenário atual a CEDAE já opera os serviços em parceria com duas Concessionárias privadas - Zona Oeste Mais Saneamento e BRK Ambiental Macaé, sendo uma experiência que já conhecemos e que requer uma complexa integração dos sistemas de informação e que exige esforço técnico em diversas customizações das rotinas de informática. Até onde se sabe, estas operações continuarão dentro do modelo em curso e as novas concessionárias terão outros aspectos técnicos a serem observados. Isto posto, para as equipes técnicas de desenvolvimento de sistemas da CEDAE, não restam dúvidas que os cenários serão impactados exigindo grandes adaptações nas rotinas dos sistemas de informação.

Ainda na justificativa de melhoria contínua, outro grande movimento que afeta a CEDAE é a aprovação do novo marco regulatório do setor de saneamento básico, que está estabelecido na Lei Federal nº 14.026 de 15 de junho de 2020, e exige dos operadores novas posturas quanto aos projetos e metas a serem executadas pelos próximos anos, com o objetivo de universalização do saneamento básico.

A Gerência de Tecnologia da Informação - GDPR-1 que está diretamente ligada à Diretoria da Presidência da CEDAE busca constante aprimoramento para se adequar às novas exigências e vem investindo em tecnologias para manter suas equipes alinhadas aos novos tempos.

Ciente de que as novas decisões e o novo formato proposto para as operações da CEDAE terão impacto nos ativos de tecnologia da informação e em especial nos sistemas de informação, conforme demonstrado nos parágrafos anteriores, faz-se necessário que a Gerência de Tecnologia da Informação da CEDAE esteja preparada para adequar seus sistemas aos novos modelos e mantê-los em operação até quando estes sejam requeridos.

**PROCESSO:** E-12/800.267/2021  
**DATA:** 15/04/2021  
**FOLHA:**  
**RUBRICA**

Também cabe o esclarecimento que o Sistema METRUS (Ambiente de Apoio às Operações de Gestão Comercial da CEDAE), é um dos sistemas de missão crítica<sup>1</sup> da CEDAE que é responsável pelos serviços de gerenciamento da leitura e emissão simultânea das contas, manutenção do cadastro comercial, funcionalidades e cobrança (corte/religação e negativação), instalação e substituição de hidrômetros, roteirização das ligações no cadastro e ações de controle de fraudes (caça-fraudes) e relatórios de controles de serviços.

Não menos importante, cabe o registro que o atual cenário de pandemia do COVID-19 se impõe sobre as atividades da CEDAE (entre 2020 e 2021), fazendo com que seu ambiente tecnológico seja ajustado para adequar as necessidades do home-office e também as adequações de negócios inerentes a relação da CEDAE com a população fluminense, tais como os exemplos dos Decretos 46.973 (16/03/2020), 46.979 (19/03/2020), 46.990 (24/03/2020) e 47.087 (19/05/2020) que trataram de diversos aspectos, dentre os quais podemos citar; parcelamento de contas pelo COVID-19 pela internet, a suspensão das rotinas de corte e as alterações das datas de vencimento das contas no período inicial da pandemia.

São estas as justificativas que embasam o presente Termo de Referência para aquisição dos serviços de Sustentação do Sistema METRUS – Sistema de Apoio às Operações de Gestão Comercial da CEDAE, de forma a atender as necessidades da Gerência de Tecnologia da Informação - DPR-15.

Registra-se ainda que esta é uma contratação de serviços de natureza contínua, pois sustenta as operações de negócio da CEDAE, mas que no contexto deste termo de referência está sendo contratado na modalidade de Dispensa de Licitação – DL.

Esta contratação de DL é em caráter emergencial para manter os serviços contínuos da sustentação do Sistema METRUS, enquanto não ocorrer a contratação pela Licitação através do processo administrativo E-12/800.136/2021 que se encontra nas etapas finais das fases internas da licitação.

Considerando, por fim, que para a conclusão do processo licitatório está com tempo muito exíguo, a tempo de realizarmos a transição entre os contratos, a fim de não ficarmos sem a cobertura de assistência a sustentação do Sistema METRUS, optou-se também por instruir este processo de contratação do Dispensa de Licitação;

<sup>1</sup> Em Tecnologia da informação, Missão crítica é o termo utilizado no que diz respeito a disponibilidade de aplicações, serviços e processos dos quais a paralisação ou perda de dados importantes poderiam gerar transtornos, não apenas financeiros, mas também sociais.

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

Considerando que este processo de contratação por Dispensa de Licitação poderá ser cancelado e não prosseguido, sem ônus para CEDAE, tão logo se conclua a licitação prevista no processo E-12/800.136/2021.

## 2.2 Benefícios diretos e indiretos que resultarão da contratação

2.2.1 O benefício principal esperado para o projeto é que a CEDAE possa atender as mudanças de cenário no que reflete ao negócio da empresa e as devidas adequações aos sistemas de informação.

2.2.2 Para isto a CEDAE demanda de contratação de serviços especializados de sustentação dos sistemas de informação, visando adequá-los ao cenário atual que a empresa se encontra a partir da prestação de serviços técnicos especializados descritos abaixo:

- **Sustentação das rotinas e processos desenvolvidos e implantados**

Equacionando mudanças operacionais no sistema atualmente em operação;

- **Desenvolvimento de Rotinas Novas**

Mudanças decorrentes de adequação à novas regras que modificam o negócio;

- **Adaptação de Rotinas Adequando-as à novas Funcionalidades**

Mudanças requeridas pelos usuários de modo que facilitem a interação homem-máquina e ampliem a eficiência do negócio;

- **Implementação de modernização decorrentes de evolução da tecnologia**

São implementações derivadas de obrigatoriedade de uso de novas versões de sistema operacional, de linguagens de programação e de bancos de dados para manter o sistema operativo e atualizado;

- **Implementação de novas Regras Legais, Tributárias e Normativas**

São implementações obrigatórias impostas por novas regras de regulação do negócio, novos cálculos de tributos ou novas normas que obrigam à intervenção no sistema;

- **Manutenção Corretiva e Evolutiva**

Novas rotinas ou novos programas provocados por novas demandas em projetos e funcionalidades que impactem o sistema atualmente em produção como: Informatização de Ordens de Serviço; Leitura remota de hidrômetros; Monitoramento de Ações de Campo; Mensageria Proativa; Integrador para recadastramento permanente; Centro de Controle Operacional dos Canteiros de Leitura; Reengenharia Evolutiva do METRUS; Atualização



tecnológica e a integração dos dados e funcionalidades do sistema QlikView-Comercial, dentre outros.

- **Operação Assistida**

São serviços de acompanhamento por prazo determinado das novas versões dos programas e rotinas implantados em produção (deliveries) sempre que mudanças provocarem alteração nas versões originais;

- **Migração das tecnologias**

Migração das tecnologias do Sistema METRUS da versão IAS - Internet Application Server (Forms e Reports) para versão WEB em HTML5, JAVA e Oracle 12c.

## 2.3 Natureza do serviço

2.3.1 O presente processo de contratação se enquadra em Serviço de Natureza Contínua, uma vez que está diretamente vinculado às atividades comerciais da Companhia, com sustentação das operações de sistemas informatizados de missão crítica.

2.3.2 Trata-se de uma contratação na modalidade de Dispensa de Licitação – DL, que estará limitada até 180 (cento e oitenta) dias e poderá ser cancelada, sem ônus para CEDAE, tão logo se conclua a licitação prevista no processo E-12/800.136/2021.

## 2.4 Da modalidade de contratação

2.4.1 A contratação direta ocorrerá na modalidade de Dispensa de Licitação e enquadra-se nos termos do art. 29, inciso XV da Lei 13.303, de 2016.

Lei Federal 13.303 de 2016 - Art. 29. É dispensável a realização de licitação por empresas públicas e sociedades de economia mista. **Inciso XV - em situações de emergência, quando caracterizada urgência de atendimento de situação que possa ocasionar prejuízo ou comprometer a segurança de pessoas, obras, serviços, equipamentos e outros bens, públicos ou particulares, e somente para os bens necessários ao atendimento da situação emergencial e para as parcelas de obras e serviços que possam ser concluídas no prazo máximo de 180 (cento e oitenta) dias consecutivos e ininterruptos, contado da ocorrência da emergência, vedada a prorrogação dos respectivos contratos, observado o disposto no § 2º.**

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

## 2.5 Referência a estudos preliminares

- 2.5.1 O projeto foi montado e especificado conforme a experiência técnica e as necessidades das equipes de desenvolvimento de sistemas da CEDAE e supervisionado pelos analistas de sistemas da CEDAE.
- 2.5.2 Informamos que a CEDAE fez uma pesquisa de mercado para orientar a memória de preços, considerando salários em importantes guias de referências de grandes empresas de consultorias, da mesma forma pesquisou memórias de preços para cursos, equipamentos e insumos do projeto.
- 2.5.3 Também cabe o esclarecimento que os itens previstos para treinamento visam a qualificação da equipe em tempo de projeto, para novas tecnologias e modernizações que poderão surgir ao longo do caminho do projeto (upgrade de tecnologias). Não serão admitidos treinamentos e qualificações em formações básicas quais os profissionais que serão contratados e alocados já devem possuir em seus perfis e experiências profissionais.
- 2.5.4 Os estudos que embasaram os treinamentos são referenciais e poderão ser revistos na medida que o projeto avançar e necessitar aplicar os treinamentos para transferência de tecnologia entre as equipes da CEDAE e da CONTRATADA.
- 2.5.5 A infraestrutura de equipamentos do projeto visa o seu pleno funcionamento, não requerendo por parte da infraestrutura de sistemas da CEDAE a alocação de qualquer insumo. As especificações de referências dos equipamentos seguem em anexo específico constante do termo de referência desta dispensa de licitação e tratam de computadores, celulares e serviços em nuvem necessários ao projeto.



**3 ESPECIFICAÇÕES DO OBJETO**

O Sistema METRUS é um sistema de missão crítica que funciona em apoio ao Sistema SASB, sendo necessária a manutenção de diversas interfaces e compatibilidades, conforme diagrama abaixo:

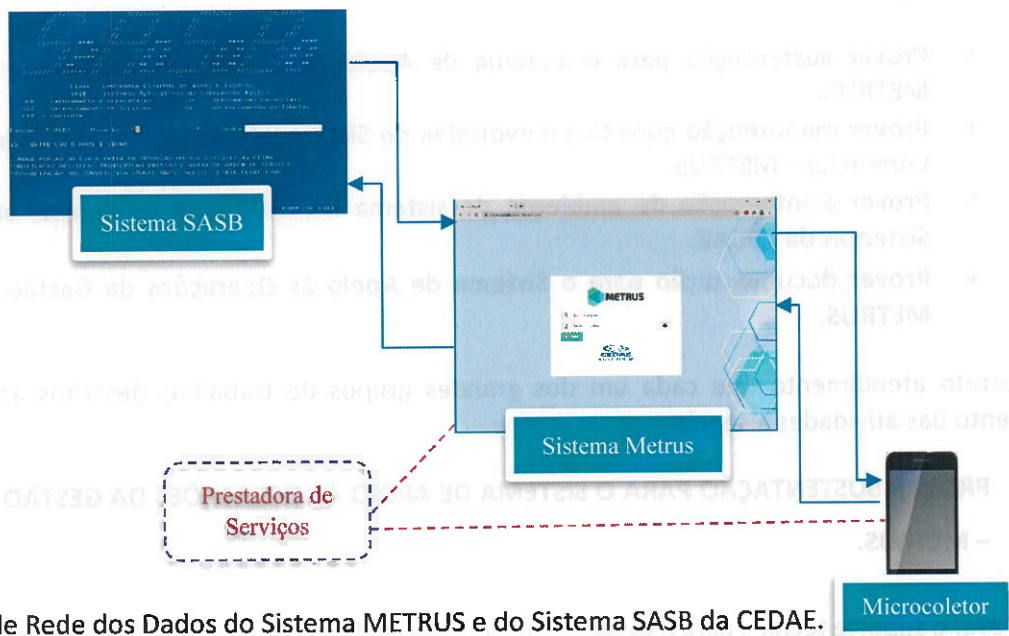
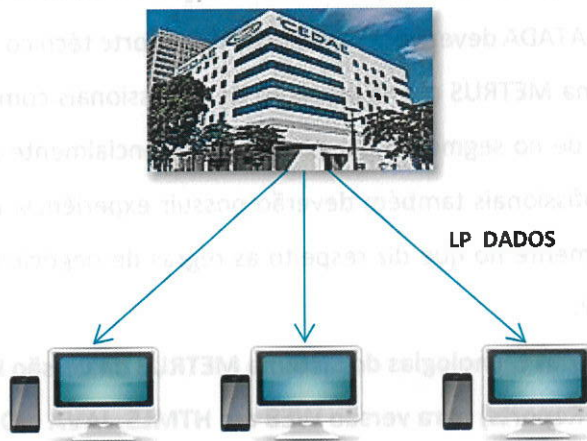


Diagrama de Rede dos Dados do Sistema METRUS e do Sistema SASB da CEDAE.

**TI – CEDAE**



*Mas*

### 3.1. DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS A EXECUTAR

Para que a equipe de desenvolvimento de sistema da CEDAE possa desempenhar suas atividades e manter o ambiente de apoio às operações da gestão comercial, faz-se necessária a execução das seguintes atividades do projeto.

- Prover sustentação para o Sistema de Apoio às Operações da Gestão Comercial – METRUS.
- Prover manutenção corretiva e evolutiva do Sistema de Apoio às Operações da Gestão Comercial – METRUS.
- Prover a integração do ambiente do sistema METRUS com os demais ambientes de Sistemas da CEDAE.
- Prover documentação para o Sistema de Apoio às Operações da Gestão Comercial – METRUS.

Para o correto atendimento que cada um dos grandes grupos de trabalhos descritos acima, cabe o detalhamento das atividades a seguir:

#### 3.1.1. PROVER SUSTENTAÇÃO PARA O SISTEMA DE APOIO ÀS OPERAÇÕES DA GESTÃO COMERCIAL – METRUS.

Prover o suporte técnico para a sustentação do Sistema de Apoio às Operações da Gestão Comercial – METRUS.

##### 3.1.1.1. Prover o suporte técnico para a Sustentação do Sistema METRUS;

A CONTRATADA deverá prestar serviço de suporte técnico especializado para a sustentação do Sistema METRUS com a alocação de profissionais com conhecimento em ambiente de sistemas de no segmento de utilities, preferencialmente no setor de saneamento básico. Estes profissionais também deverão possuir experiência no setor de saneamento básico, principalmente no que diz respeito às regras de negócios que atendem a área de gestão comercial.

##### 3.1.1.2. Migração das tecnologias do Sistema METRUS da versão IAS - Internet Application Server (Forms e Reports) para versão WEB em HTML5, JAVA e Oracle 12c;

A CONTRATADA deverá prestar serviços de migração de tecnologias de sistemas, modernizando a atual versão do Sistema METRUS na versão 2.0 - em Oracle Forms e Reports IAS - Internet Application Server, para uma plataforma mais moderna e atualizada na versão 3.0 - em 3 camadas - HTML5, JAVA, Oracle 12c. Os módulos que serão objeto desta atualização são os módulos de substituição/Instalação de hidrômetros, caça-fraude, roteirização, negatificação e relatórios;

**Resultados Esperados:** Garantir o pleno funcionamento do sistema com a disponibilização de profissionais de elevada qualificação e conhecimento técnico na área de manutenção de sistemas para empresas de utilities para atuar em situações críticas de sustentação do sistema; Concluir a migração de tecnologias do Sistema METRUS substituindo completamente a versão IAS (Forms e Report) para uma nova versão WEB em HTML5 e Java em banco de dados Oracle 12c.

### 3.1.2. PROVER MANUTENÇÃO CORRETIVA E EVOLUTIVA DO SISTEMA DE APOIO ÀS OPERAÇÕES DA GESTÃO COMERCIAL – METRUS.

Prover a manutenção dos programas em procedures de banco de dados no ambiente do Sistema METRUS.

#### 3.1.2.1. Desenvolvimento de novas rotinas de negócios conforme a necessidade da área comercial da CEDAE;

A CONTRATADA deverá prestar serviços de desenvolvimento de novas rotinas de negócios, fazendo uso de scripts de banco de dados que podem incluir PL/SQL - Procedural Language/Structured Query Language, procedimento - Procedures, cursores e outras funcionalidades. Neste contexto, as rotinas seguirão as especificações estabelecidas pelos analistas de sistemas da CEDAE e vinculadas a atender às demandas das áreas de negócios da CEDAE ou adequações dos sistemas da CEDAE.

#### 3.1.2.2. Manutenção e agrupamento de rotinas de negócio por similaridades de funções (reaproveitamento de códigos);

A CONTRATADA deverá prestar serviços de reutilização dos códigos de sistemas, de forma a aproveitar rotinas já existentes e agrupá-las para atender novas demandas da CEDAE ou melhorar a performance do sistema

#### 3.1.2.3. Manutenção e desacoplamento de rotinas de negócio por necessidades de sistemas ou performance de uso das aplicações (reaproveitamento de códigos);

A CONTRATADA deverá prestar serviços de higienização dos códigos de sistemas, de forma a separar rotinas já existentes e/ou eliminá-las para atender novas demandas da CEDAE ou melhorar a performance do sistema.

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

Prover a manutenção das telas no ambiente do Sistema METRUS.

**3.1.2.4. Desenvolvimento de novas telas de negócios conforme a necessidade da área comercial da CEDAE;**

A CONTRATADA deverá prestar serviços de desenvolvimento de novas telas de sistemas para atender as rotinas de negócios da CEDAE, fazendo uso de linguagem de programação em HTML5 e JAVA, Forms e Report.

**3.1.2.5. Manutenção de telas do sistema conforme a necessidade da área comercial da CEDAE;**

A CONTRATADA deverá prestar serviços de manutenção de telas de sistemas existentes para atender as rotinas de negócios da CEDAE, fazendo uso de linguagem de programação em HTML5 e JAVA, Forms e Report.

**3.1.2.6. Desenvolvimento de integração de telas com os dados coletados em campo por microcoletores de dados;**

A CONTRATADA deverá prestar serviços de desenvolvimento de integrações de sistemas para atender as rotinas de negócios da CEDAE, fazendo uso de linguagem de programação em HTML5, JAVA, Forms e Report respeitando o protocolo de segurança de internet em HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure).

**3.1.2.7. Manutenção da integração de telas com os serviços de campo produzidos através de microcoletores de dados;**

A CONTRATADA deverá prestar serviços de manutenção de telas de sistemas existentes para atender as rotinas de negócios da CEDAE, fazendo uso de linguagem de programação em HTML5, JAVA, Forms e Report que neste caso estejam vinculadas aos dados produzidos em campo, através de microcoletores de dados.

**3.1.2.8. Desenvolvimento e Manutenção da integração de telas com as funcionalidades de armazenamento de fotografias capturadas em campo;**

A CONTRATADA deverá prestar serviços de desenvolvimento e manutenção de integrações de sistemas para atender as rotinas de negócios da CEDAE, quando relacionadas a captura e ao armazenamento de fotografias capturadas em campo.

**3.1.2.9. Desenvolvimento e Manutenção da integração de telas com as funcionalidades de arquivamento de coordenadas geográficas obtidas em campo;**

A CONTRATADA deverá prestar serviços de desenvolvimento e manutenção de integrações de sistemas para atender as rotinas de negócios da CEDAE, quando relacionadas a captura e ao armazenamento de coordenadas geográficas capturadas em campo.

Prover a manutenção dos relatórios no ambiente do Sistema METRUS.

**3.1.2.10. Desenvolvimento de novos relatórios de negócio por demanda da área comercial da CEDAE;**

A CONTRATADA deverá prestar serviços de desenvolvimento de novos relatórios de sistemas para atender as rotinas de negócios da CEDAE, fazendo uso de linguagem de programação em HTML5, JAVA, Forms e Report. O gerenciamento do ambiente dos relatórios também inclui o ambiente QlikView e QlikSense da CEDAE. Os relatórios sempre que possível e necessários serão entregues em formato de arquivos PDF - Portable Document Format e em planilhas eletrônicas - Microsoft Excel;

**3.1.2.11. Revisar relatórios com necessidades de ajustes da área comercial da CEDAE;**

A CONTRATADA deverá prestar serviços de manutenção de relatórios de sistemas existentes para atender as rotinas de negócios da CEDAE, fazendo uso de linguagem de programação em HTML5, JAVA, Forms e Report. O gerenciamento do ambiente dos relatórios também inclui o ambiente QlikView e QlikSense da CEDAE. Os relatórios sempre que possível e necessários serão entregues em formato de arquivos PDF - Portable Document Format e em planilhas eletrônicas - Microsoft Excel;

Prover a manutenção do Aplicativo-Componente do METRUS (Aplicativo Mobile).

**3.1.2.12. Manutenção dos aplicativos embarcados nos microcoletores de dados e das funções de emissões das contas em formulário pré-impresso, através de impressoras portáteis;**

A CONTRATADA deverá prestar serviços de manutenção dos aplicativos e programas embarcados nos microcoletores de dados da CEDAE, inclusive nas funcionalidades de emissão das contas em formulários pré-impressos, através de impressoras portáteis para a leitura simultânea da CEDAE.

**3.1.2.13. Transferência dos dados coletados em campo diretamente para a base de dados através das tecnologias de protocolo HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure);**

A CONTRATADA deverá prestar serviços de desenvolvimento de integrações de sistemas para atender as rotinas de negócios da CEDAE, fazendo uso de linguagem de programação em HTML5 e JAVA respeitando o protocolo de segurança de internet em HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure), das rotinas embarcadas em microcoletores de dados.

**3.1.2.14. Desenvolvimento e manutenção das funcionalidades para captura das fotografias em campo, relacionado aos serviços;**

A CONTRATADA deverá prestar serviços de desenvolvimento e manutenção de integrações de sistemas para atender as rotinas de negócios da CEDAE, quando relacionadas a captura e ao armazenamento de fotografias capturadas em campo, dos programas embarcados em microcoletores de dados.

**3.1.2.15. Desenvolvimento e manutenção das funcionalidades para captura das coordenadas geográficas, relacionadas ao ponto de execução dos serviços campo;**

A CONTRATADA deverá prestar serviços de desenvolvimento e manutenções de integrações de sistemas para atender as rotinas de negócios da CEDAE, quando relacionadas a captura e ao armazenamento de coordenadas geográficas capturadas em campo, dos programas embarcados em microcoletores de dados.

**Resultados Esperados:** Garantir a manutenção corretiva e evolutiva do sistema METRUS com as customizações necessárias em rotinas de banco de dados, telas, relatórios e aplicativos embarcados em ambiente mobile. O resultado esperado é o pleno funcionamento do sistema com a execução de todas as atividades previstas que deverão ser executadas mediante requisição das áreas usuárias e com o controle das ordens de serviços previstas e o escopo do serviço previsto no termo de referência.

**3.1.3. PROVER A INTEGRAÇÃO DO AMBIENTE DO SISTEMA METRUS COM OS DEMAIS AMBIENTES DE SISTEMAS DA CEDAE.**

Prover a integração dos Sistema METRUS aos demais ambientes de Sistemas da CEDAE.

**3.1.3.1. Prover integração do Sistema de Apoio às Operações da Gestão Comercial com outros Sistemas da CEDAE;**

A CONTRATADA deverá prover a integração do Sistema METRUS com os demais sistemas da CEDAE, através do seu banco de dados ORACLE com o banco de dados DMSII, em alta plataforma (Mainframe Unisys). Abaixo lista dos sistemas que precisam de integração:

- SASB: Sistema de Gestão Comercial, principal sistema da CEDAE;
- Sistema SUPERA: Sistema Único de Controle de Perdas Reais e Aparentes (Projetos SUPERA 360);



- IFS: Sistema de administração da CEDAE, ERP da empresa;
- SIGS: Sistema Integrado de Gestão de Serviços;
- QlikView e QlikSense Comercial: Sistema de Relatórios Gerenciais;
- SISRHU: Sistema de Recursos Humanos;
- Sistemas de Concessionárias Parceiras da CEDAE (Zona Oeste Mais Saneamento e BRK Ambiental Macaé);

Considerando o cenário de licitações da CEDAE em lotes de concessões de serviços, poderá ocorrer outras integrações previstas nos contratos.

**Resultados Esperados:** Garantir o pleno funcionamento do sistema em integração com os demais sistemas da CEDAE, de forma que todo e qualquer ajuste a ser executado no ambiente de produção da CEDAE leve em consideração os impactos nos múltiplos sistemas afetados.

### 3.1.4. PROVER DOCUMENTAÇÃO PARA O SISTEMA DE APOIO ÀS OPERAÇÕES DA GESTÃO COMERCIAL – METRUS.

Prover a documentação de sistemas e de projeto para o sistema de apoio às operações da gestão comercial da CEDAE.

#### 3.1.4.1. Manter e atualizar a documentação do Sistema METRUS;

A CONTRATADA deverá manter e atualizar todos os artefatos de documentação do Sistema METRUS, de forma a garantir a transferência de conhecimento entre os profissionais do projeto e os profissionais da CEDAE.

#### 3.1.4.2. Manter e atualizar a documentação de Projeto do Sistema METRUS;

A CONTRATADA deverá manter e atualizar todos os artefatos de documentação do Projeto do Sistema METRUS, de forma a garantir a transparência do projeto para os membros da comissão de fiscalização da CEDAE e dos órgãos de controle.

**Resultados Esperados:** Garantir a atualização e a criação dos documentos técnicos e de usuários do sistema em atendimento pelo projeto de sustentação. Consideram-se documentos técnicos e documentos do projeto como artefatos a serem entregues pela CONTRATADA durante a execução dos serviços. Os documentos deverão atender ao padrão aprovado pela CEDAE e em acordo com os prazos estabelecidos.

### 3.2. DEFINIÇÕES TÉCNICAS DA CEDAE PARA PLANEJAMENTO DO INÍCIO DOS TRABALHOS

- 3.2.1 Se houver necessidade a CEDAE e a CONTRATADA estabelecerão durante os primeiros 10 (dez) dias úteis, a partir da ordem de início do projeto, grupo de trabalho (GT) para definir aspectos operacionais e de controle para a plena execução dos serviços a serem contratados por meio de requisições de mudanças de sistemas.
- 3.2.2 Os trabalhos designados ao GT terão suas reuniões na cidade do Rio de Janeiro/RJ, no prédio sede da Nova CEDAE e com duração de até 10 (dez) dias úteis.
- 3.2.3 Todos os acordos técnicos resultantes deste processo de integração serão considerados como acordos adicionais, passando a ser parte integrante do contrato.
- 3.2.4 Fazem parte deste processo de planejamento entre outros:
- Apresentação do ambiente operacional da CEDAE.
  - Apresentação técnica, pela equipe da CEDAE, dos padrões arquiteturais e da biblioteca de componentes (framework) da CEDAE.
  - Apresentação do Processo de Desenvolvimento da CEDAE, incluindo o plano de testes.
  - Estabelecimento dos documentos obrigatórios, necessários ao projeto, e das respectivas formas de preenchimento.
  - Equalização da compreensão, vocabulário, templates e convenções relativas a processo de desenvolvimento da CEDAE.
  - Critérios de validação de modelo e código.
  - Plano de transferência de conhecimento.
  - Plano de comunicação.
  - Padrões de qualidade e técnicos.
  - Padrão de versionamento e gerência de configuração e mudança.
  - Padrão e forma de medição dos serviços.
  - Políticas de treinamentos para o projeto.

### 3.3. DEFINIÇÕES TÉCNICAS DA CEDAE PARA A METODOLOGIA DE GERENCIAMENTO DO PROJETO

- 3.3.1. Para o correto gerenciamento do projeto, o gerente alocado pela CONTRATADA, deverá utilizar de boas práticas dentre elas aquelas sugeridas pelo livro PMBOK. Para tanto, seguir os grupos de

processos estabelecidos, da iniciação do projeto, seu planejamento e cronogramas, execução, monitoramento e controle e sua finalização de etapas e do projeto propriamente dito. Isto posto, caberá ao gerente formalizar cada etapa do projeto.

- 3.3.2. Também caberá ao gerente do projeto, alocado pela CONTRATADA, observar todas as etapas de monitoramento e controle do projeto, aplicando um rígido processo de controle integrado de mudanças, visando o menor impacto em cada etapa do projeto e conseqüentemente nos sistemas objetos deste Termo de Referência.
- 3.3.3. O projeto deverá ser gerenciado com uso do software de gerenciamento de projeto da Microsoft (MS-Project – padrão CEDAE), de maneira a gerenciar cada subprojeto, suas atividades, a alocação de recursos e também custos envolvidos.
- 3.3.4. Os relatórios de medição serão baseados nos serviços executados a partir das requisições de mudanças, a partir do primeiro (1º) e último dia do mês. Estes relatórios também estarão citados no tópico de remuneração deste Termo de Referência.
- 3.3.5. As medições de serviços deverão ser apresentadas via planilhas de serviços executados no mês de referência e serão aprovadas pela comissão de fiscalização e pelo gerente do contrato da CEDAE.
- 3.3.6. As medições de serviços e demais artefatos do projeto que se façam necessários para a execução dos serviços deverão ser definidos em conjunto com a CEDAE.

#### 3.4. DEFINIÇÕES TÉCNICAS DA CEDAE PARA A METODOLOGIA DE DESENVOLVIMENTO DE SISTEMAS

- 3.4.1. A metodologia de projeto e de desenvolvimento a ser adotada pela CONTRATADA deverá garantir a geração de entregas parciais de releases até a entrega final das requisições de mudanças dos sistemas, por meio de um processo incremental de criação do produto contemplando de forma íntegra a especificação do projeto físico (Design), implementação do código, testes de unidade e testes integrados, alinhados aos conceitos do Processo de Desenvolvimento da CEDAE.
- 3.4.2. A metodologia de desenvolvimento adotada pela CONTRATADA deverá garantir a aplicação das atividades de qualidade, planejadas e sistematizadas, de modo que sejam empregados todos os processos necessários para atendimento dos objetivos estabelecidos na contratação do serviço.
- 3.4.3. A CONTRATADA deverá utilizar ferramentas e técnicas de qualidade de forma a garantir que o processo e os padrões estabelecidos para execução do serviço estejam em conformidade com o planejamento da requisição de mudança dos sistemas.

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

- 3.4.4. A CONTRATADA deverá entregar, como principal artefato de saída desse processo, o Relatório de Avaliação da Qualidade, que expressará as não conformidades encontradas no processo e as ações corretivas executadas.
- 3.4.5. Para cumprir a garantia da qualidade, a CONTRATADA deverá consistir de um conjunto de requisitos para geração de um produto ou serviço que esteja em conformidade com critérios de validação, de forma que, o produto final atenda completamente às necessidades dos usuários-fins das áreas demandantes.
- 3.4.6. As práticas e critérios de validação que serão utilizados para garantia da qualidade dos entregáveis são:
- Revisões de software;
  - Testes de Softwares;
  - Padrões e procedimentos formais;
  - Controle de mudanças;
  - Métricas de software.
- 3.4.7. Os padrões de qualidade do projeto estão definidos ao longo deste Termo de Referência e em definições de prazos e entregas estabelecido no Acordo de Nível de Serviço (ANS).

### 3.5. DEFINIÇÕES TÉCNICAS DA CEDAE PARA OS PADRÕES PARA TRATAMENTO DE INFORMAÇÕES

- 3.5.1. A CEDAE poderá realizar auditorias de qualidade junto às equipes da CONTRATADA para evidenciar a execução dos processos e aderência aos padrões.
- 3.5.2. Para cumprir o controle da qualidade, a CONTRATADA deverá realizar o monitoramento dos resultados específicos do serviço contratado, a fim de verificar se os produtos gerados estão atendendo aos requisitos estabelecidos para sua construção.
- 3.5.3. A CONTRATADA deverá utilizar ferramentas e técnicas de controle de qualidade e testes de software de forma a evidenciar o atendimento dos requisitos e critérios de aceitação estabelecidos para as requisições de mudanças dos sistemas, tais como:
- A interface de interação com o usuário (telas) deverá seguir os padrões definidos no documento Padrão Estrutural e Visual de Interface da CEDAE.
  - Os releases entregues deverão seguir os padrões do framework CEDAE.
  - Os testes devem ser realizados por equipe independente e seguir o processo de qualidade da CEDAE.

- 3.5.4. O nível de cobertura de testes deverá ser definido junto aos coordenadores das áreas de Sistemas da CEDAE, de acordo com a complexidade, os riscos e o prazo definidos para os entregáveis.
- 3.5.5. As práticas da metodologia de desenvolvimento, deverão ser acordadas e alinhadas entre a CEDAE e a CONTRATADA, representadas pelo grupo de trabalho, nas reuniões de planejamento para início dos trabalhos.
- 3.5.6. A metodologia de desenvolvimento da CONTRATADA deverá ser apoiada nos sistemas de versionamento de fontes de programas da CEDAE.
- 3.5.7. A CEDAE adota e opera seus ambientes de sistemas com base em sistemas versionadores, respeitando critérios de acesso para os programas, credenciamento dos analistas desenvolvedores e controles gerenciais dos serviços.
- 3.5.8. A CEDAE comprometida com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD) aplica procedimentos e rotinas internas, conforme orientações da Governança da Tecnologia da Informação, e atende as especificações e boas práticas definidas na lei.

### 3.6. DEFINIÇÕES TÉCNICAS DA CEDAE PARA A REQUISIÇÃO DE MUDANÇAS DO SISTEMA

- 3.6.1. Para efeito deste Termo de Referência, adotaremos como semântica o termo Requisição de Mudança de Sistema em substituição ao termo Ordem de Serviço.
- 3.6.2. A CEDAE comandará todas as alterações, tanto para sustentação, quanto para manutenção dos sistemas objetos deste Termo de Referência, por requisições de mudanças de sistemas.
- 3.6.3. Somente a área de Tecnologia da Informação da CEDAE está autorizada a comandar as alterações dos Sistemas. Independente da origem da requisição de mudança, esta irá seguir os trâmites normais e sempre passar por reconhecimento da área em observância.
- 3.6.4. O Processo de sustentação dos sistemas e suas manutenções é interativo e incremental. Isto posto, uma requisição de mudança poderá gerar outras, conforme o plano de execução do projeto pela área demandante.
- 3.6.5. O modelo de trabalho da CEDAE considera requisição de mudança que deverá conter os seguintes campos:
- A definição e especificação dos serviços a serem realizados.
  - O volume de serviços solicitados e realizados, segundo as métricas definidas.
  - Os resultados ou produtos solicitados e realizados.

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

- Prévia estimativa do esforço (hh) na realização da atividade designada, com a respectiva metodologia utilizada para a sua quantificação, nos casos em que a única opção viável for a remuneração de serviços por horas trabalhadas.
  - O cronograma de realização dos serviços, incluídas todas as tarefas significativas e seus respectivos prazos.
  - Custos da prestação do serviço, com a respectiva metodologia utilizada para a quantificação desse valor.
  - A avaliação da qualidade dos serviços realizados e as justificativas do avaliador.
  - A identificação dos responsáveis pela requisição, pela avaliação da qualidade e pela aprovação dos serviços realizados, os quais não podem ter nenhum vínculo com a empresa CONTRATADA.
  - Indicativo de pertinência técnica da requisição de mudança, demonstrando que antes da requisição da mudança, houve por parte dos analistas de requisitos da CONTRATADA uma avaliação de que aquela nova demanda é necessária ao sistema e ao negócio.
- 3.6.6. Nas requisições de mudanças não haverá quantificação por item de serviço para efeito de aprovação da requisição, mas sim, por quantitativo global capaz de executar todos os serviços técnicos previstos.
- 3.6.7. As aberturas das requisições de mudanças dos Sistemas se darão por reuniões envolvendo as áreas de negócio, porém mandatoriamente, com o acompanhamento de representante técnico da CEDAE, além dos analistas de requisitos da CONTRATADA, que irão documentar o primeiro entendimento das requisições de mudanças.
- 3.6.8. Uma vez registrada a requisição de mudança, caberá à CONTRATADA juntamente com o coordenador da área de sistema da CEDAE, acessar os programas que estejam no pacote de trabalho através de tarefas (task) nos sistemas versionadores de fontes da CEDAE.
- 3.6.9. Através dos sistemas de versionamento, as tarefas serão gerenciadas pela coordenação de sistemas da CEDAE, estabelecendo-se os prazos, equipe que irá executar, programas envolvidos e plano de implantação com a participação efetiva da CONTRATADA.
- 3.6.10. Após o registro da requisição de mudança em sistema de controle, a CONTRATADA deverá emitir relatório de validação dos entendimentos, citando a pertinência técnica da requisição e em quais pontos os sistemas serão afetados. Além destas informações deverão conter em relatório o esforço (hh) para a execução dos serviços.

PROCESSO: E-12/800.267/2021

DATA: 15/04/2021

FOLHA:

RUBRICA

- 3.6.11. A CONTRATADA também irá compor um banco de dados correlacionando o esforço de homem-hora (hh). Esta atividade visará compor um banco de dados com métricas a ser utilizado pela CEDAE em projetos futuros.
- 3.6.12. A CONTRATADA, terá o prazo de 5 (cinco) dias úteis para emitir o relatório de entendimento, após a reunião de confirmação das requisições de mudanças.
- 3.6.13. Somente as áreas de Negócio e Tecnologia da Informação, terão autoridade para deliberar sobre o encerramento ou continuidade dos serviços de uma requisição de mudança já registrada e em andamento.
- 3.6.14. A CEDAE poderá discordar das horas técnicas apontadas pela CONTRATADA e solicitar revisões quanto a sua exequibilidade e prazo, podendo haver alterações, salvo entendimento técnico das coordenações de Sistemas da CEDAE.
- 3.6.15. É responsabilidade da CONTRATADA alertar quando verificar que uma requisição de mudança irá impactar de maneira negativa os sistemas da CEDAE.
- 3.6.16. Uma vez iniciada uma tarefa de requisição de mudança dos sistemas, caso a área de Negócios da CEDAE queira fazer ajustes e alterar/mudar uma tarefa, a mesma deverá ser controlada pelo processo de controle integrado de mudança de modo a avaliar o impacto e caso necessário, fazer a recontagem de horas definidas para o atendimento.
- 3.6.17. As requisições de mudanças de sistemas só poderão ser colocadas em produção e terão status de concluídas com o aceite formal da CEDAE.
- 3.6.18. Uma vez concluídos os serviços da requisição de mudança dos sistemas, a CONTRATADA e a coordenação da área de Sistemas da CEDAE deverão proceder com o versionamento dos programas disponibilizados em produção.
- 3.6.19. O encerramento da requisição de mudança deverá ser acompanhado dos relatórios de serviços executados contendo a situação dos serviços solicitados, o item de serviço, a demanda, o serviço técnico, as horas de serviços técnicos realizadas, o detalhamento das atividades executadas e o relato dos problemas ocorridos durante a sua execução.
- 3.6.20. Os relatórios de medição serão baseados nos serviços executados a partir das requisições de mudanças, a partir do primeiro (1º) e último dia do mês. Estes relatórios também estarão citados no tópico de remuneração deste Termo de Referência.
- 3.6.21. Sem ônus adicionais a CEDAE, a CONTRATADA deverá disponibilizar sistema informatizado de acompanhamento, acessível via WEB, para a elaboração, controle e acompanhamento das requisições de mudança dos sistemas, objeto deste Termo de Referência, bem como para

- formalização dos prazos de cada requisição/demanda, controle do acordo de nível de serviço e apuração dos indicadores, geração e consolidação dos relatórios de serviços executados.
- 3.6.22. A base de dados deste sistema informatizado de acompanhamento deverá estar devidamente normalizada, documentada e ser disponibilizada à CEDAE sempre que solicitada e, obrigatoriamente, ao final da vigência do projeto, e ser parte integrante da transição ao final do contrato.
- 3.6.23. A observância do Acordo de Nível de Serviço (ANS) é parte integrante dos trabalhos para as atividades das requisições de mudanças, não podendo em hipótese alguma, uma alteração do sistema contrapor-se aos padrões da CEDAE.
- 3.6.24. As requisições de mudanças que forem entregues pela CONTRATADA e que não atenderem aos critérios de qualidade dos produtos entregues serão penalizadas conforme critérios da tabela apresentada no tópico de remuneração.
- 3.6.25. Para controle de auditoria interna e externa na CEDAE, os chamados referentes ao Sistema Metrus, serão monitorados através do Sistema Mantis ou similar, usado pelo Departamento e Coordenações de desenvolvimento de sistemas da CEDAE.

### 3.7. DEFINIÇÕES TÉCNICAS DA CEDAE PARA A ESPECIFICAÇÃO TÉCNICA DOS SERVIÇOS

#### TECNOLOGIAS DO AMBIENTE DO SISTEMA METRUS.

SISTEMAS OPERACIONAIS	GERENCIADORES DE BANCO DE DADOS	LINGUAGENS E PADRÕES ARQUITETURAIS	FERRAMENTAS DE APOIO
Windows 10  Windows Mobile / Android	Oracle 12c  DMSII  Weblogic BD  DATABRIDGE	Structured Query Language – SQL  Java / HTML5 / Angular  Android Java  Mobile/Android	Oracle SQL Developer SQL*Plus Forms e Report IAS Oracle 12c Eclipse Visual Studio (VS Code) QlikView WFL / Unisys CANDE / Unisys Workbench / Unisys MS-Project

- 3.7.1. O sistema METRUS tem por objetivo gerenciar as operações comerciais da CEDAE que visem a otimização das atividades de medição, faturamento e arrecadação, permitindo direcioná-las para



proporcionar um aumento significativo da eficiência, com controle de custos e maior rapidez na obtenção dos resultados esperados.

3.7.2. O Sistema METRUS, foi desenvolvido através de tecnologias de baixa plataforma, utilizando o banco de dados Oracle.

3.7.3. O METRUS foi desenvolvido em linguagem SQL (Forms e Reports Oracle) e opera na plataforma Linux RedHat.

3.7.4. Há uma réplica do banco de dados DMSII em ambiente Oracle para suportar os demais sistemas de CEDAE, tais como serviços Web, Call Center e o próprio Sistema METRUS em baixa plataforma. A interface entre os sistemas SASB e METRUS é realizada a partir do banco de dados Oracle Clone, via funções de Data Base Link (DbLink) ou pela troca de arquivos no padrão "txt", com o uso de layouts pré-estabelecidos.

3.7.5. A integração dos bancos de dados atualmente ocorre através da ferramenta DATABRIDGE da Microfocus.

3.7.6. O sistema METRUS é composto por 37 aplicações e 93 sub-aplicações, divididas em grupos/módulos de negócios, conforme a seguir:

- Leitura Simultânea.
- Roteirização.
- Cobrança (Corte e Religação / Negativação).
- Instalação e substituição de Hidrômetros.
- Correção do cadastro.
- Caça-fraude.
- Redimensionamento de Hidrômetros.

3.7.7. Em números acumulados, o Sistema METRUS é formado por 37 telas com funcionalidades integradas de consultas e alterações definidas por necessidades de negócio. Estas telas são gerenciadas por Menu de navegação e módulo de administração.

3.7.8. O Sistema METRUS possui e processa 180 relatórios mensais.

### 3.8. DEFINIÇÕES TÉCNICAS DA CEDAE PARA O CONTROLE DE SENHAS E ACESSOS NOS SISTEMAS

3.8.1. A CEDAE adota um rígido e criterioso controle de senhas dos seus sistemas de informações. Este mesmo procedimento deverá ser adotado pela CONTRATADA que deverá respeitar os protocolos de requisição de acesso e também adequá-los aos sistemas que estiverem sendo desenvolvidos.

3.8.2. As senhas dos sistemas de informações da CEDAE deverão adotar os requisitos, conforme os apresentados a seguir:

- Senhas criptografadas, ou seja, impossibilitar totalmente o acesso a senha plena, aplicando técnicas unidirecionais.
- Senhas com renovações periódicas.
- Senhas mescladas obrigatoriamente com caracteres numéricos e alfanuméricos.
- Senhas com controle de nível de acesso ao menu do sistema.
- Senhas com controle de acesso aos dados por regionais.
- Exigência da senha atual quando se deseja alterar para uma nova senha.
- Quando a senha for alterada com sucesso, exigir novo logon imediatamente.
- Em caso de esquecimento de senhas, possibilitar ao administrador, através de função “caixa preta”, igualar a senha de acesso ao código do usuário no sistema e que este processo tenha validade máxima de 5 (cinco) minutos, invalidando novamente o acesso se a nova senha não for introduzida em menor tempo.
- Controle de força das senhas.
- Controle e inibição de senhas padronizadas e de fácil dedução. Exemplos: Data de aniversário do usuário, caracteres repetidos, nomes próprios invertidos, reaplicação da senha atual e etc.
- Os controles de senhas também se estendem aos aplicativos dos microcoletores que gerenciam todas as atividades de “rua” e também são utilizados por usuários das empresas prestadoras de serviços.
- Os usuários de campo dos microcoletores de dados ou smartphones poderão alterar suas senhas através do próprio aplicativo que está embarcado no aparelho, contudo, este evento deverá ser logado e em caso de repetições em períodos inferiores a 15 dias, podem ser gerados relatórios para acompanhamento.
- Todas as alterações de senhas deverão gerar log.
- Somente o Administrador do Sistema deverá possuir privilégio para alteração das senhas.

3.8.3. A CEDAE também preza pelos controles e auditoria que devem ser aplicadas aos serviços executados na “rua”, desta forma, os sistemas também devem prever parâmetros de controles que maximizem a boa qualidade dos serviços.

3.8.4. Sobre este aspecto, os controles das informações de campo “rua” da CEDAE, deverão adotar os requisitos, conforme apresentados a seguir:

- Rodízio de executores de serviços controláveis pelo sistema.
- Auditoria pré-execução dos serviços, executadas por rotinas de sistema.
- Inserção de “falso-erro” nos roteiros de execução dos serviços através de rotinas de sistema.
- Controle de parâmetros em faixas mínima e máxima aceitáveis para execução dos serviços.
- Geração de backup dos serviços de forma criptografada, evitando que os executores criem uma “memória” dos serviços anteriormente executados.
- Botão/link de troca de senha.
- Botão/link de recuperação de senha.

### 3.9. DEFINIÇÕES TÉCNICAS DA CEDAE PARA GESTÃO DAS ATIVIDADES NO PROJETO

- 3.9.1. Todas as atividades e trabalhos de sustentação e manutenção no ambiente do Sistema METRUS, serão gerenciadas pela Coordenação da área demandante.
- 3.9.2. Todas as atividades e trabalhos de sustentação e manutenção no ambiente do Sistema METRUS, serão tratadas pelos versionadores *TORTOISE-SVN* e *GitLab* que são as ferramentas oficiais de versionamento da CEDAE para o ambiente de baixa plataforma.

### 3.10. DEFINIÇÕES TÉCNICAS DA CEDAE PARA A DISPONIBILIZAÇÃO DE EQUIPE DE SISTEMAS DO PROJETO.

- 3.10.1. Os serviços contratados são serviços especializados, os quais, por sua vez, estão associados a homem-hora e perfis profissionais adequados e necessários para sua execução.
- 3.10.2. Os profissionais a serem envolvidos nos serviços objeto deste Termo de Referência, deverão estar capacitados nos recursos que compõem o ambiente computacional da CEDAE, descrito ao longo deste documento e em seus **ANEXOS**.
- 3.10.3. Após a emissão da ordem de início dos serviços, caberá à CONTRATADA alocar os profissionais previstos no projeto em prazo estabelecido de 15 (quinze) dias corridos para até 50% da equipe e máximo de 30 (trinta) dias corridos para a equipe na sua totalidade.
- 3.10.4. Fica estabelecido prazo de 30 (trinta) dias corridos, para o caso de reposição de profissionais em qualquer momento do projeto.
- 3.10.5. Caso a CONTRATADA não consiga fazer a alocação de profissional devidamente qualificado no prazo previsto, será aplicada penalidade prevista no Acordo de Nível de Serviço.
- 3.10.6. Os requisitos desejáveis foram colocados para orientar a CONTRATADA quanto ao perfil ideal para a CEDAE e qualificação geral para executar os serviços.

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

- 3.10.7. O GERENTE DO PROJETO, indicado pela CONTRATADA, deverá estar disponível PRESENCIALMENTE, nas dependências indicada pelo CEDAE durante a totalidade do período de execução dos serviços, de maneira a evitar transtornos na gestão da equipe contratada.
- 3.10.8. Todos os profissionais alocados ao projeto pela CONTRATADA deverão possuir dedicação integral ao contrato.
- 3.10.9. A CEDAE poderá, a seu critério e embasado em justificativa técnica, solicitar a substituição de qualquer membro da equipa técnica, ficando a CONTRATADA obrigada a efetuar esta substituição no prazo de 30 (trinta) dias corridos por profissional que atenda a qualificação técnica requisitada.

### 3.11. ALOCAÇÃO E ATRIBUIÇÃO DA EQUIPE CONTRATADA

- 3.11.1. Para o cumprimento do objeto do contrato, serão alocados os seguintes profissionais:

#### 3.11.1.1. Profissional: Gerente de Sistemas

**Área de Conhecimento:** GERENCIAMENTO DE SISTEMAS

- **Descrição da Função:** Este profissional se reportará ao responsável pela condução do projeto na CEDAE e será integralmente responsável pelo empreendimento que gerencia, ou seja, responsável pelo escopo, custos, riscos, qualidade, análise de decisão e ter capacidade de liderança e desenvolver o espírito de equipe. Mostrar opinião sensata na seleção de pessoal e ter habilidade de relacionamento interpessoal. Ele tem como objetivo final agregar valor na forma dos serviços.

**Formação Profissional:** Certificado de conclusão ou Diploma de Nível Superior em Sistemas de Informação, Ciência da Computação ou Engenharia de Computação, admitindo-se também outro curso expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC); curso ou certificação em Project Management Professional – PMP ou Pós graduação na área de Tecnologia da Informação.

#### 3.11.1.2. Profissional: Arquiteto de Sistemas – Consultor de TI Especializado

**Área de Conhecimento:** ARQUITETURA DE SISTEMAS

- **Descrição da Função:** Atuar na área de conhecimento da Engenharia de Software, apoiando o projeto com práticas de reengenharia de códigos-fontes. Atuará na manutenção adaptativa do sistema. Dentre suas principais atribuições, destacam-se; identificar possíveis falhas e vícios de programação que estejam sendo aplicados pelos desenvolvedores, impactos e nível de propagação nas alterações de manutenções dos sistemas. Sua atribuição principal será implantar o conceito e as

boas práticas de qualidade na codificação e no desenvolvimento de sistemas da CEDAE, dentro do escopo deste projeto.

**Formação Profissional:** Certificado de conclusão ou Diploma de Nível Superior em Sistemas de Informação, Ciência da Computação ou Engenharia de Computação, admitindo-se também outro cursos, com pós graduação em áreas relacionadas com Tecnologia da Informação, em ambos os casos expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

### 3.11.1.3. Profissional: Analista de Sistema – Baixa Plataforma

**Área de Conhecimento:** ANÁLISE EM SISTEMAS EM BAIXA PLATAFORMA

- **Descrição da Função:** Analisar, avaliar a viabilidade, liderar e desenvolver sistemas de informações em ambiente Windows, Java, Oracle WebLogic, Forms e Reports, Angular e HTML5, utilizando metodologia e procedimentos adequados para sua implantação, visando racionalizar e/ou automatizar processos e rotinas de trabalho dos diversos departamentos da empresa. Elaborar, especificar, desenvolver, supervisionar e rever modelos de dados, visando implementar e manter os sistemas relacionados em Banco de Dados ORACLE 12c. Atuar em práticas de gerenciamento de projetos ágeis (SCRUM) com os papéis de Scrum Master e Product Owner.

**Formação Profissional:** Certificado de conclusão ou Diploma de Nível Superior em Sistemas de Informação, Ciência da Computação ou Engenharia de Computação, admitindo-se também outro cursos, com pós graduação em áreas relacionadas com Tecnologia da Informação, em ambos os casos expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

### 3.11.1.4. Profissional: Desenvolvedor/Programador 1

**Área de Conhecimento:** PROGRAMAÇÃO EM FORMS E REPORTS ORACLE

- **Descrição da Função:** Desenvolver e manter aplicações em 03(três) camadas, desde a arquitetura e modelagem até a interface (Front End); Utilização dos versionadores, Desenvolver em plataforma WEB, Web Services, PL/SQL, modelar dados, orientação a objetos utilizando conhecimento em Artefatos RUP. Atuar em práticas de gerenciamento de projetos ágeis (SCRUM) com os papéis de Scrum Master e Product Owner.

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

**Formação Profissional:** Certificado de conclusão ou Diploma de Nível Superior em Sistemas de Informação, Ciência da Computação ou Engenharia de Computação, admitindo-se também outro cursos, com pós graduação em áreas relacionadas com Tecnologia da Informação, em ambos os casos expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

### 3.11.1.5. Profissional: Desenvolvedor/Programador 2

**Área de Conhecimento:** PROGRAMAÇÃO EM JAVA

- **Descrição da Função:** Instalação, manutenção e utilização da ferramenta Eclipse; Utilização dos versionadores; Implantação e manutenção de Banco de Dados Relacional usando SQL; Java, HTML-5, Conhecimento de Artefatos RUP; Desenvolver/Programar utilizando Casos de Uso e respectivos Diagramas (Classes, Componentes, Atividades, Estado). Atuar em práticas de gerenciamento de projetos ágeis (SCRUM) com os papéis de Scrum Master e Product Owner.

**Formação Profissional:** Certificado de conclusão ou Diploma de Nível Superior em Sistemas de Informação, Ciência da Computação ou Engenharia de Computação, admitindo-se também outro cursos, com pós graduação em áreas relacionadas com Tecnologia da Informação, em ambos os casos expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

### 3.11.1.6. Profissional: Desenvolvedor/Programador 3

**Área de Conhecimento:** PROGRAMAÇÃO MOBILE

- **Descrição da Função:** Programar, codificar e testar nas plataformas Android e/ou iOS; Utilização dos versionadores, Executar a manutenção dos sistemas, fazendo eventuais correções necessárias, visando atender às necessidades dos usuários. Desenvolver rotinas na plataforma Java e JavaME, além de orientação à objetos. Desenvolver rotinas em outras tecnologias MOBILE. Desenvolver trabalhos de montagem, depuração e testes de programas, executando serviços de manutenção nos programas já desenvolvidos. Criar projeto(s) de elaboração de aplicativo de celular, para qualquer finalidade. Sólidos conhecimentos em hardware e linguagens de programação, principalmente as que envolvem o sistema Android e iOS embarcados em equipamentos mobile. Atuar em práticas de gerenciamento de projetos ágeis (SCRUM) com os papéis de Scrum Master e Product Owner.

**Formação Profissional:** Certificado de conclusão ou Diploma de Nível Superior em Sistemas de Informação, Ciência da Computação ou Engenharia de Computação, admitindo-se também outro cursos, com pós graduação em áreas relacionadas com Tecnologia da Informação, em ambos os casos expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

### 3.11.1.7. Profissional: Administrador de Dados

**Área de Conhecimento:** BANCO DE DADOS ORACLE 12C

- **Descrição da Função:** Administração de replicação dos dados entre servidores de produção e outros. Conhecimento da ferramenta DATABRIDGE para replicação on-line de dados do Mainframe Unisys em base de dados relacional (replicação de dados DMSII - ORACLE). Manutenção de Bases ORACLE 12C (Administração Física de Dados, TUNING e Monitoramento) com grande volume de dados.

**Formação Profissional:** Certificado de conclusão ou Diploma de Nível Superior em Sistemas de Informação, Ciência da Computação ou Engenharia de Computação, admitindo-se também outro cursos, com pós graduação em áreas relacionadas com Tecnologia da Informação, em ambos os casos expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

### 3.11.1.8. Profissional: Analista de Testes / Documentação / Requisitos

**Área de Conhecimento:** PROCESSOS EM SISTEMAS DE INFORMAÇÃO

- **Descrição da Função:** Nas funções de testes dos sistemas deverá planejar os testes e elaborar o plano de testes visando reutilização. Elaborar estimativas para projetos de testes, registrar não conformidades relativas à arquitetura e/ou modelagem dos sistemas. Nas funções de processos de sistemas deverá, efetuar levantamento de requisitos, revisão de etapas, e atividades implementação de metodologias de projetos de sistemas, controle de prazos, fluxo de trabalhos, entradas e saídas de recursos e projetos de sistemas. Nas funções de documentações de sistemas deverá, revisar e elaborar manuais, documentar artefatos técnicos dos sistemas, manter documentos dos sistemas guardados e versionados, geração de evidências das etapas de implantação e manutenção das soluções. Atuar em práticas de gerenciamento de projetos ágeis (SCRUM) com os papéis de Scrum Master e Product Owner.

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

**Formação Profissional:** Certificado de conclusão ou Diploma de Nível Superior em Sistemas de Informação, Ciência da Computação ou Engenharia de Computação, admitindo-se também outro cursos, com pós graduação em áreas relacionadas com Tecnologia da Informação, em ambos os casos expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

### 3.11.1.9. Profissional: Analista de Business Intelligence

**Área de Conhecimento:** ANÁLISE DE INFORMAÇÕES (analytics)

- **Descrição da Função:** Atuar para garantir a qualidade dos dados e a consistência das informações nos relatórios gerenciais da CEDAE; Transformar dados de diversas fontes de sistemas transacionais em informações gerenciais; Atuar nos scripts de importação dos dados dos sistemas da CEDAE para o ambiente da ferramenta de BI (Business Intelligence); Identificar tendências que podem ajudar e apoiar outros setores para a tomada das decisões de negócio para a melhoria dos processos e organização das informações da CEDAE; Automatizar uso das informações gerenciais para uso recorrente; Atuar com as áreas de negócio para detectar perdas de receitas e identificar melhorias que podem ser aplicadas para redução das despesas operacionais e aumento das receitas; Conhecer e operar as ferramentas e softwares do ambiente de BI (Business Intelligence), em especial no caso da CEDAE QlikView e QlikSense. Atuar de maneira integrada com a equipe de desenvolvimento de sistemas de forma a refletir nos relatórios gerenciais as mudanças e melhorias aplicadas no ambiente da produção da CEDAE.

**Formação Profissional:** Certificado de conclusão ou Diploma de Nível Superior em Sistemas de Informação, Ciência da Computação ou Engenharia de Computação, admitindo-se também outro cursos, com pós graduação em áreas relacionadas com Tecnologia da Informação, em ambos os casos expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

### 3.11.1.10. Profissional: Analista de Suporte

**Área de Conhecimento:** ALTA E BAIXA PLATAFORMA

- **Descrição da Função:** Será responsável por prestar serviços de suporte ao ambiente de sistemas da CEDAE, considerando as atividades de administração e monitoramento do ambiente de produção de todos os sistema de informática da CEDAE (Alta e Baixa Plataforma), incluindo os sistemas SASB e METRUS que são os



principais sistemas de missão crítica. Para cumprir estas atividades, o analista deverá controlar o cronograma de execução de rotinas da produção; Receber a comunicação do setor de operação dos sistemas quando rotinas e scripts que estejam em não conformidade na execução de rotinas; Atuar para soluções problemas do ambiente de produção conforme as instruções definidas pela chefia da produção e as recomendações técnicas dos fabricantes do ambiente; Administrar as rotinas de backup dos dados dos sistemas corporativos da CEDAE; Gestão e aplicação de atualizações de sistemas no ambiente de produção (*releases e deliveries*); Suporte aos usuários do sistema em nível avançado e suporte a equipe de desenvolvimento de sistemas.

**Formação Profissional:** Certificado de conclusão ou Diploma de Nível Superior em Sistemas de Informação, Ciência da Computação ou Engenharia de Computação, admitindo-se também outro cursos, com pós graduação em áreas relacionadas com Tecnologia da Informação, em ambos os casos expedido por instituição de ensino reconhecida pelo Ministério da Educação (MEC).

### 3.11.2. TABELA PARA ALOCAÇÃO DE PROFISSIONAIS

Sustentação do Sistema de Apoio a Operação Comercial da CEDAE – METRUS			
Descrição Dos Serviços	Áreas	Qtd.	Experiência
Gerente de Sistemas	Gerenciamento	1	Sênior
Arquiteto de Sistemas	Arquitetura	1	Sênior
Analista de Sistema	Desenvolvimento	5	Sênior
Desenvolvedor/Programador	Desenvolvimento	5	Pleno
Desenvolvedor/Programador Mobile	Java/Mobile	2	Pleno
Administrador de Dados	Banco Oracle	1	Pleno
Analista de Testes / Documentação / Requisitos	Qualidade de software	2	Pleno
Analista de Business Intelligence	Análise de Informações	1	Sênior
Analista de Suporte	Suporte ao Ambiente	2	Pleno
<b>Total da Equipe</b>		<b>20</b>	

3.11.3. As comprovações de experiências serão obtidas por certificações e currículos detalhados com as referências profissionais e comprovação de vínculos trabalhistas, após a assinatura do contrato e a emissão da ordem de início.

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

3.11.4. A CEDAE poderá, a seu critério, acatar contratações de profissionais indicados pela CONTRATADA com capacitação técnica e formação diferente daquelas solicitadas nas especificações acima, contudo mediante a experiência profissional e análise curricular que atendam as necessidades da CEDAE.

### 3.12. DEFINIÇÕES TÉCNICAS DA CEDAE PARA CONSULTORIA E TRANSFERÊNCIA DE CONHECIMENTO ENTRE EQUIPES

- 3.12.1. Consiste no fornecimento de subsídios para que as equipes técnicas do projeto demandante da CEDAE obtenham todo o conhecimento necessário ao perfeito entendimento da solução - arquitetura, modelo de dados, objetos, funções e construção, estando capacitados ao final das requisições de mudanças dos sistemas, dar continuidade aos serviços, porém com recursos próprios e internos da CEDAE.
- 3.12.2. O plano de transferência de conhecimento deverá ser previamente aprovado pela CEDAE. Este plano deverá ser abordado pelo grupo de trabalho na fase de planejamento para início dos trabalhos.
- 3.12.3. A CONTRATADA deverá desenvolver e manter um Plano de Treinamento que atenda ao processo de transferência de conhecimentos para a equipe da CEDAE, apresentando-o ao gerente do contrato da CEDAE, informando os treinamentos que serão ministrados ao longo do período da prestação dos serviços conforme escopo do projeto.
- 3.12.4. O processo de transferência deverá prever palestras e cursos visando a apresentação técnica dos serviços realizados durante a execução das requisições de mudanças dos sistemas aos profissionais identificados pela CEDAE e por sua equipe de Coordenadores Técnicos. A transferência de conhecimento deverá ocorrer nas dependências da CEDAE, no edifício sede.
- 3.12.5. Para efeito de qualificação profissional, serão promovidas capacitações e cursos ao longo da execução do projeto.
- 3.12.6. Os eventos e treinamentos a serem realizados estarão focados nas tecnologias, ferramentas e processos adotados nos serviços objeto deste Termo de Referência.
- 3.12.7. Poderão ser admitidos treinamentos necessários complementares, desde que aprovados pela CEDAE.

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

- 3.12.8. Consultorias poderão ser prestadas por terceiros e incluirão profissionais da CONTRATADA e da CEDAE, de maneira a promover a contínua transferência de conhecimento e a formação profissional da equipe que estará alocada ao projeto, diminuindo assim a dependência de profissionais do conhecimento praticado pela equipe CONTRATADA.
- 3.12.9. Sempre que possível, tanto as consultorias, como treinamentos poderão ser promovidos nas dependências da CEDAE indicadas por esta.
- 3.12.10. Poderão ser promovidos eventos externos, a serem contratados nas melhores escolas com cursos na área de tecnologia da informação, sempre vinculados estritamente aos objetivos do projeto.
- 3.12.11. Os cursos externos, somente poderão ser contratados com anuência da CEDAE, que deverá deliberar sobre o conteúdo programático e os valores finais acordados, observando a questão orçamentária do projeto.
- 3.12.12. Os cursos, além da formação profissional, visam os procedimentos para difundir as metodologias de trabalho e as boas práticas aplicáveis ao projeto, bem como a saudável transferência de conhecimento.
- 3.12.13. A CONTRATADA deverá transferir conhecimento e legado das boas práticas de análise da qualidade dos códigos-fontes.
- 3.12.14. Na etapa de finalização e conclusão do projeto, a CONTRATADA deverá conduzir em conjunto com a CEDAE a transferência de conhecimento e de tecnologias para qualquer nova equipe que venha substituir os seus serviços em contratos futuros.

### 3.13. ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO NO SISTEMA ERP/IFS DA CEDAE

ITEM	CÓDIGO IFS	ESPECIFICAÇÃO DO SERVIÇO	UNID	QTD
Item 1	2050020008	SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA OPERAÇÃO ASSISTIDA E MANUTENÇÃO DO SISTEMA METRUS.	UN	1

### 4. CRITÉRIO DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

#### 4.1. DESCRIÇÃO DOS CRITÉRIOS DE JULGAMENTO DA PROPOSTA

- 4.1.1. Trata-se de contratação na modalidade de DISPENSA DE LICITAÇÃO, fundamentada no inciso XV, artigo 29, da Lei 13.303/2016, e pelas demais exigências deste Termo de Referência.
- 4.1.2. Será dada a classificação da proposta de MENOR PREÇO, mais vantajosa para a administração da CEDAE, considerando a necessidade de contratação emergencial por Dispensa de Licitação.

#### 5. TIPO DE CONTRATAÇÃO E REGIME/FORMA DE EXECUÇÃO/FORNECIMENTO:

##### 5.1. SERVIÇO:

- 5.1.1.  de natureza contínua ou  de escopo;
- 5.1.2.  com mão de obra alocada ou  sem mão de obra alocada;
- 5.1.3.  regime de execução por preço unitário;  Regime de execução por preço global; ou  Regime de execução por tarefa.

#### 6. PRAZO DE ENTREGA DA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO

- 6.1. O prazo de vigência deste contrato será de 180 (Cento e oitenta) dias contados da data indicada na ordem de início, que poderá ser emitida pela CEDAE após a assinatura do instrumento contratual.
- 6.1.1. Esta contratação NÃO poderá ser prorrogada, conforme estabelecido no inciso XV do art. 29 da lei 13.303 de 2016.
- 6.2. Os serviços serão realizados, de acordo com o cronograma físico e financeiro de execução, conforme anexos constantes do termo de referência.

#### 7. LOCAL DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

##### 7.1. DESCRIÇÃO GERAL DO LOCAL DE EXECUÇÃO DO SERVIÇO

- 7.1.1. Os serviços serão prestados nas dependências da CEDAE, na Avenida Presidente Vargas, 2655 – Cidade Nova, Rio de Janeiro, CEP. 20.210-030, e dar-se-ão em horário comercial (08h às 17h), de segunda a sexta-feira.
- 7.1.2. Serviços em feriados, em finais de semana ou fora do horário comercial deverão ser previamente agendados e aprovados junto às respectivas Coordenações da CEDAE que gerenciam os serviços.

- 7.1.3. O Cronograma Físico e o Cronograma Financeiro e poderão ser alterados e ajustados mediante pacto firmado entre as partes, sempre que novas demandas de mudanças surgirem como prioritárias.
- 7.1.4. Os serviços técnicos também poderão ser executados na modalidade home-office, desde que atenda aos critérios definidos pela CEDAE e que não impacte o cronograma de execução dos serviços e das entregas do projeto. Esta modalidade de serviços somente poderá ser adotada com autorização formal da CEDAE e com a fundamentação corporativa e legal.

## 8. CONDIÇÕES DE RECEBIMENTO DOS SERVIÇOS

- 8.1. Deverá ser observada, no que couber, a Ordem de Serviço "E" nº 14.693 de 23 de maio de 2017, que estabelece os procedimentos para emissão provisória e definitiva para os contratos administrativos celebrados com a CEDAE, conforme estabelecido no edital.

## 9. PRAZO E CONDIÇÕES DE GARANTIA, MANUTENÇÃO E ASSISTÊNCIA TÉCNICA DO PRODUTO OU SERVIÇO

- 9.1. A contratada deverá prestar garantia contratual no prazo de até 10 (dez) dias úteis contados da assinatura do contrato.

### 9.2. MANUTENÇÃO:

Deverá manter a garantia contratual ativa e atualizada em relação aos valores durante toda a vigência do contrato, conforme previsto em sua cláusula décima primeira

### 9.3. ASSISTÊNCIA TÉCNICA DO SERVIÇO:

- 9.3.1. Quando acionado deverá atuar de forma a prestar garantias técnicas dos serviços prestados.
- 9.3.2. Caberá à CONTRATADA, no período de garantia, sem ônus para a CEDAE, realizar toda a correção decorrente dos erros ou falhas cometidas na execução dos serviços contratados, desde que, comprovadamente, não tenham se dado em razão de alterações realizadas pela CEDAE.
- 9.3.3. O prazo para correção de defeitos será de no máximo 5 (cinco) dias úteis, após o acionamento da CONTRATADA pela CEDAE, em atendimento dos serviços prestados pela CONTRATADA nos serviços objeto deste Termo de Referência.
- 9.3.4. O desrespeito ao prazo acima estabelecido fica sujeito à advertência e multa, se possível, como também o descredenciamento da empresa do cadastro de fornecedores da CEDAE.

## 10. FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

### 10.1. DESCRIÇÃO GERAL DA FORMA E CONDIÇÕES DE PAGAMENTO

- 10.1.1. Os serviços a serem prestados foram dimensionados em homem/hora (HH) devidamente atrelados à entrega de serviços e produtos, aferidos com base em Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelecido em documento anexo a este Termo de Referência.
- 10.1.2. A unidade de pagamento é homem/hora (HH) e todos os custos envolvidos com a prestação dos serviços (recursos humanos, custos administrativos, ferramentas, equipamentos, transferência de tecnologia e outros), deverão ser considerados na formação do preço proposto.
- 10.1.3. As horas de serviços técnicos estão limitadas ao orçamento, anexo integrante do Edital, não havendo também garantia de consumo mínimo das horas de serviços técnicos.

## 11. OBRIGAÇÕES DA CONTRATADA

### 11.1. OBRIGAÇÕES GERAIS

- 11.1.1. A CONTRATADA é responsável por danos causados à CEDAE ou a terceiros, decorrentes de culpa ou dolo na execução do contrato, não excluída ou reduzida essa responsabilidade pela presença de fiscalização ou pelo acompanhamento da execução por órgão da Administração.
- 11.1.2. A CONTRATADA é responsável por encargos trabalhistas, inclusive decorrentes de acordos, dissídios e convenções coletivas, previdenciários, fiscais e comerciais oriundos da execução do contrato, podendo a CEDAE, a qualquer tempo, exigir a comprovação do cumprimento de tais encargos, como condição do pagamento dos créditos da CONTRATADA.
- 11.1.3. A CONTRATADA se obriga a cumprir as determinações da Lei nº 6.514 de 22 de dezembro de 1977 e da Portaria nº 3214 de 08 de julho de 1978 e suas Portarias Modificadoras, que aprovam as Normas Regulamentadoras do Capítulo V, título II, da CLT, relativas à Segurança e Medicina do Trabalho.
- 11.1.4. Para a realização dos pagamentos será observado o disposto na cláusula oitava, parágrafo terceiro do contrato.
- 11.1.5. A CONTRATADA deverá conduzir os serviços de acordo com as normas e com estrita observância da Proposta de Preços e da legislação vigente.

- 11.1.6. A CONTRATADA deverá prover os serviços ora contratados, com pessoal adequado e capacitado em todos os níveis de trabalho, vincular a aprovação técnica do profissional, mantendo no local dos serviços, preposto para prover o que disser respeito à regular execução dos serviços.
- 11.1.7. A CONTRATADA encaminhará mensalmente à Comissão de Fiscalização cópia da guia de recolhimento dos encargos previdenciários - GRPS quitada, comprovante do depósito do FGTS e respectiva folha de pagamento dos serviços realizados na etapa faturada, conforme previsto na cláusula oitava do contrato..
- 11.1.8. Para efeito do subitem anterior, a CONTRATADA deverá elaborar folha de pagamento exclusiva, para os serviços contratados, conforme preconizado no parágrafo 4º do art. 31 da Lei nº 8.212/91 de 24/07/91, alterado pelo Art. 2º da Lei nº 9.032/95 de 28/04/95.
- 11.1.9. Será obrigação da CONTRATADA manter durante toda a execução do CONTRATO, em compatibilidade com as obrigações por ela assumidas, todas as condições de habilitação e qualificação exigidas na dispensa de licitação, conforme Art. 69, inciso IX da Lei 13.303/2016.
- 11.1.10. A CONTRATADA deverá prestar, sem quaisquer ônus para a CEDAE, os serviços necessários à correção e revisão de falhas ou defeitos verificados no trabalho, sempre que a ela imputáveis;
- 11.1.11. A CONTRATADA deverá responder pelos serviços que executar, na forma do ato convocatório e da legislação aplicável.
- 11.1.12. Iniciar e concluir os serviços nos prazos estipulados;
- 11.1.13. A CONTRATADA se obriga, especificamente, a aceitar nas mesmas condições contratuais o prescrito nos parágrafos 1º e 2º do Art. 81 da Lei 13.303/16 e suas alterações, quanto aos acréscimos ou supressões que se fizerem nos serviços, até os limites nela estabelecidos.

## 11.2. LOGÍSTICA E INFRAESTRUTURA PARA A CONTRATADA

- 11.2.1. A CONTRATADA deverá custear todas as despesas de deslocamento do seu pessoal para a prestação dos serviços.
- 11.2.2. Fornecer os elementos de software (pacote de softwares de mercado, frameworks, licenças e etc.) e hardware (computadores) necessários à execução do contrato.
- 11.2.3. Estabelecer e montar seu ambiente de manutenção e desenvolvimento de acordo com as especificações da CEDAE, bem como envolvê-la nas questões técnicas que viabilizem a montagem desse ambiente.

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

- 11.2.4. A CONTRATADA deverá montar o ambiente de desenvolvimento e homologação com todas as tecnologias necessárias para a execução dos serviços, conforme previsto neste termo de referência.
- 11.2.5. Responsabilizar-se integral e diretamente pelos serviços contratados e mencionados em quaisquer dos documentos que integram o Edital e o Termo de Referência desta contratação.
- 11.2.6. O ambiente do projeto no que tange aos trabalhos de desenvolvimento é de responsabilidade da CONTRATADA para prestação de serviços em plataforma dinâmica para computação em nuvem e/ou híbrido, disponibilizando os serviços necessários tais como: capacidade computacional, armazenamento, banco de dados, backups, ambiente de aplicativos e softwares, suporte técnico, monitoramento e alta disponibilidade (99,9%).
- 11.2.7. No caso de ocorrerem serviços a serem executados em infraestrutura de alta plataforma, a CEDAE fornecerá o ambiente próprio que deverá ser utilizado no projeto.
- 11.2.8. Os equipamentos técnicos a serem utilizados pelos profissionais da equipe da CONTRATADA, deverão contar com configuração no mínimo estabelecidas em anexo do termo de referência desta dispensa de licitação.

### 11.3. REQUISITOS DE GERENCIAMENTO

- 11.3.1. Gerenciar e desenvolver as atividades conforme este Termo de Referência, complementado pela proposta da CONTRATADA.
- 11.3.2. A CONTRATADA deverá indicar o gerente do projeto, que deve estar autorizado a agir em nome da empresa em qualquer assunto inerente ao projeto.
- 11.3.3. Após a ordem de início dos serviços, a CONTRATADA deverá estabelecer seu ambiente de trabalho no prazo de 10 (dez) dias úteis, observada as duas últimas cláusulas anteriores.
- 11.3.4. Apresentar-se sempre que solicitada através de seu Gerente de Projeto nos escritórios da CEDAE.
- 11.3.5. Fornecer à CEDAE relação nominal dos empregados designados para a execução dos serviços.
- 11.3.6. Fornecer crachá a todos os seus empregados, que irão desenvolver suas atividades nas dependências da CEDAE, devendo este ser do tipo cartão magnético, da qual constará no mínimo as seguintes informações:
- Nome da CONTRATADA (bem destacado).
  - Número de telefone e endereço da CONTRATADA para contato ou reclamação.
  - Nome do empregado.
  - Número de identificação CEDAE (bem destacado).
  - Matrícula/Registro, RG ou CTPS.





- A inscrição "A SERVIÇO DA CEDAE".
- Foto 3x4 recente, com no máximo 1 (um) ano.
- Data de validade.
- Cargo ou função do empregado.
- Assinatura do responsável da CEDAE - no verso.

11.3.7. A CONTRATADA deverá submeter à CEDAE o modelo de documento de identificação a ser utilizado para fins de aprovação.

11.3.8. Todos os empregados que irão desenvolver suas atividades nas dependências da CEDAE terão em seus crachás, numeração e controle próprio da CEDAE, não sendo admitida outra forma de emissão de identificação para os referidos empregados sob pena de sanção e multa.

11.3.9. Afastar, após notificação, todo empregado que, a critério da CEDAE, proceder de maneira desrespeitosa para com os empregados desta.

11.3.10. Reforçar ou substituir os seus recursos de pessoal se for constatado a sua inadequação para realizar os serviços de acordo com o Termo de Referência.

11.3.11. Manter durante toda a execução do contrato, em compatibilidade com as obrigações assumidas, todas as condições que culminaram em sua habilitação e qualificação na fase da dispensa de licitação.

11.3.12. Alocar em todos os serviços contratados, profissionais com perfis e qualificações adequados, mantendo ao longo do contrato todas as condições que garantiram sua habilitação e qualificação neste processo de dispensa de licitação.

11.3.13. Selecionar, designar e manter profissionais cuja qualificação esteja em conformidade com os tipos de serviços descritos nas requisições de mudanças dos sistemas, observando o certificado apropriado emitido pelos fabricantes da linguagem, ferramenta ou tecnologia, sempre que a atividade a ser executada assim o exigir.

11.3.14. Comunicar a CEDAE toda vez que ocorrer afastamento, substituição ou inclusão de qualquer elemento da equipe que esteja prestando serviços à CEDAE. No caso de substituição ou inclusão, a CONTRATADA anexará os respectivos currículos, e cabe a CEDAE fazer a análise curricular do profissional. Em especial para o profissional que possibilitou a qualificação técnica da CONTRATADA quando da dispensa da licitação ou para qualquer outro membro da equipe técnica. Em caso de necessidade de substituição, esta somente poderá ocorrer por profissional de currículo equivalente ou superior ao substituído.

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

- 11.3.15. Reparar e corrigir às suas expensas, no total ou em parte, o objeto do contrato em que se verificarem vícios, defeitos ou incorreções resultantes da execução.
- 11.3.16. Para profissionais da equipe técnica que não integraram o quadro permanente da CONTRATADA na fase de dispensa de licitação, comprovar tal condição por ocasião da emissão da assinatura do contrato.
- 11.3.17. A subcontratação do serviço será permitida desde que prévia e expressamente autorizado pela CEDAE, respeitado o limite de até 25% (vinte e cinco) do objeto contratual, e desde que a execução da parcela principal ou de maior relevância do contrato não seja subcontratada.
- 11.3.18. A autorização para subcontratação será dada pela CEDAE, também por escrito, após o estudo da sua conveniência por meio de Carta de Anuência.
- 11.3.19. Em caso de necessidade de subcontratação, a CONTRATADA deverá solicitar, por escrito, autorização expressa da CEDAE para subcontratar parte dos serviços informando e/ou apresentando:
- Nome e endereço da empresa a ser subcontratada.
  - Nome e endereço dos titulares e prepostos da empresa a ser subcontratada.
  - Serviços a serem subcontratados.
  - Local e endereço dos serviços a serem utilizados pela(s) subcontratada(s).
  - Data prevista para o início e conclusão dos serviços a serem subcontratados.
- 11.3.20. Não será permitida a subcontratação de empresa ou consórcio que tenha participado do procedimento de dispensa de licitação do qual se originou a contratação.
- 11.3.21. A CONTRATADA será responsável, para todos os fins, pela execução e fiscalização da parcela do objeto contratual executado pelo subcontratado, não havendo qualquer prejuízo de suas responsabilidades contratuais e legais em razão da subcontratação.
- 11.3.22. A CONTRATADA deverá apresentar documentação do subcontratado comprovando sua qualificação técnica necessária à execução da parcela do serviço que será objeto da subcontratação.
- 11.3.23. Competirá à Comissão de Fiscalização a verificação dos documentos mencionados, dos limites da subcontratação estabelecidos no edital e no contrato e das condições impeditivas constantes do art. 78, §2º, da Lei nº 13.303/2016.
- 11.3.24. A CONTRATADA e todos os seus colaboradores deverão observar e aplicar o Código de Ética e o Programa de Compliance da CEDAE.

## 12. RESPONSABILIDADES DA CEDAE



## **12.1. RESPONSABILIDADES GERAIS**

- 12.1.1. Fornecer espaço físico, refrigerado, com alimentação elétrica, ramal telefônico, acesso a rede de e-mail e mobiliário, no local onde será prestado o serviço, edifício sede da CEDAE.
- 12.1.2. Fornecer as permissões para acesso dos profissionais contratados e alocados no projeto, no local onde será prestado o serviço, edifício sede da CEDAE.
- 12.1.3. Permitir acesso a rede de sistemas e ao ambiente de desenvolvimento e homologação da CEDAE.
- 12.1.4. Eventual adequação de seus aplicativos e ambientes não cobertos por este Termo de Referência e que afetem o serviço realizado pela CONTRATADA.
- 12.1.5. Fornecer e garantir a veracidade e a integridade de todas as informações que forem requisitadas para cada atividade, devendo disponibilizá-las em tempo hábil, tempo este a ser informado pelo gerente de projeto da CONTRATADA.
- 12.1.6. Designação e comprometimento de seus profissionais para as reuniões de trabalho agendadas para discussões pertinentes e validação de informações.
- 12.1.7. Assinatura de todos os documentos pertinentes descritos neste Termo de Referência.
- 12.1.8. Exercer fiscalização por designação de técnicos para compor comissão de fiscalização que irá acompanhar a execução dos serviços objeto do contrato.
- 12.1.9. Indicar nominalmente os gerentes das coordenações que irão conduzir o projeto.
- 12.1.10. Exercer suas atribuições técnicas referentes aos serviços prestados e objetos deste Termo de Referência, tais como: gerenciamento, etapas de planejamento, homologação, aceites, planos de implantação, recebimento dos entregáveis, dentre outras atribuições.
- 12.1.11. Efetuar os pagamentos devidos de acordo com o estabelecido em contrato.
- 12.1.12. Fornecer à CONTRATADA toda a infraestrutura de servidores e bancos de dados para testes e homologações.
- 12.1.13. A CEDAE também poderá, a seu critério e visando a garantia do serviço prestado, autorizar a compra dos novos servidores de dados pela CONTRATADA, visando o objeto deste Termo de Referência.
- 12.1.14. Em situações previstas na cláusula anterior, caberá a CEDAE o ajuste e os devidos procedimentos administrativos necessários para a viabilidade de contratação dos servidores de dados para o projeto.

## **13. AMOSTRA**

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

13.1. Não se aplica.

#### 14. VISITA TÉCNICA

##### 14.1. DESCRIÇÃO DA VISITA TÉCNICA

14.1.1. Não se aplica, devido a celeridade emergencial da necessidade de contratação da CEDAE.

#### 15. ACORDO DE NÍVEIS DE SERVIÇO

15.1. O Acordo de Nível de Serviço (ANS) estabelecido através de anexo ao presente Termo de Referência.

#### 16. FORMALIZAÇÃO DO CONTRATO

16.1. Haverá formalização de Termo de Contrato através de trâmites administrativos internos da CEDAE, de acordo com as normas estipuladas na lei de licitações 13.303/2016, bem como no Regulamento Interno de Licitações da CEDAE – RILC.

#### 17. CONDIÇÕES GERAIS

##### 17.1. CONSIDERAÇÕES INICIAIS

- 17.1.1. Os serviços a serem executados deverão considerar as quantidades de horas previstas na planilha de orçamento, parte integrante do Termo de Referência.
- 17.1.2. A CEDAE produziu sua planilha orçamentária com base em resultados de pesquisas salariais de mercado, de abrangência nacional e com foco no mercado de tecnologia da informação.
- 17.1.3. A LICITANTE deverá apresentar, sua planilha de orçamento, com preços próprios e que atendam as estruturas e os valores máximos estabelecidos pela CEDAE.
- 17.1.4. Serão remunerados somente os serviços executados e constantes em planilha de orçamento.
- 17.1.5. Serão considerados para efeito de remuneração os serviços prestados pelas alocações dos profissionais em projeto, por homem/hora, mediante a justificativa e sempre vinculada à entrega de produtos de acordo com prazos e qualidade previamente definidos.

- 17.1.6. Para medição destes serviços optou-se por aplicar a métrica de homem-hora simples e direta como forma de mensuração do esforço do trabalho a ser executado.
- 17.1.7. Também serão considerados para efeito de remuneração, os serviços prestados para treinamentos e cursos em sistemas, ou mesmo, softwares relacionados ao projeto.
- 17.1.8. Ainda serão remunerados, em valor global, as despesas de infraestrutura da contratada, que englobam todas as despesas de aquisições ou locação de computadores e instalações da equipe no prédio sede da CEDAE, onde serão prestados os serviços.
- 17.1.9. As horas prestadas pela CONTRATADA estão sujeitas à atestação mensal para faturamento, sendo que os serviços de apoio técnico especializado e suporte técnico deverão estar a contento da CEDAE.
- 17.1.10. A remuneração da CONTRATADA se dará por relatórios de medições dos serviços executados.
- 17.1.11. A CONTRATADA deverá elaborar um relatório a ser submetido à aprovação da CEDAE, contendo as informações das atividades executadas, os entregáveis e as horas consumidas para execução das atividades.
- 17.1.12. A CEDAE terá até 5 (cinco) dias úteis para manifestar sua recusa total ou parcial dos serviços prestados.
- 17.1.13. Os serviços objeto deste Termo de Referência, em geral, compreendem as atividades de levantamento, análise, codificação e testes, além da elaboração de manuais de sistemas de informação, com utilização preferencial de linguagem de programação e ferramentas abertas e, apenas se comprovada impossibilidade técnica, usar ferramentas proprietárias.
- 17.1.14. A execução de serviços da CEDAE pela CONTRATADA será sempre por meio de requisições de mudanças dos sistemas.
- 17.1.15. Os serviços a serem executados deverão considerar as quantidades de horas previstas na planilha de orçamento anexa ao contrato.
- 17.1.16. Os sistemas afetados por este projeto são parte de objeto deste Termo de Referência, são gerenciados e coordenados pelo Departamento de sistemas e pelas áreas demandantes.
- 17.1.17. Em atendimento a Lei nº 9.128 de 11 de dezembro de 2020, que dispõe sobre a transformação digital dos serviços públicos, e dá outras providências;
- 17.1.18. Considerando que a Transformação Digital dos Serviços Públicos terá como finalidade principal a mudança no padrão de prestação de serviços pela administração pública estadual, tendo como foco a melhoria do atendimento e da qualidade de vida do cidadão, de modo que suas demandas ao serviço público estadual sejam respondidas com clareza, celeridade e alto padrão de qualidade:

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

I - Desburocratizar, modernizar, fortalecer e simplificar a relação da CEDAE com a sociedade, mediante serviços à distância, sempre acessíveis mediante plataforma de telefonia móvel ou por internet;

II - Simplificar as solicitações e o acompanhamento de serviços da CEDAE em geral, com o foco na participação do usuário e no autosserviço, sempre que couber;

III - Facultar aos cidadãos, às pessoas jurídicas e a outros entes públicos a demanda de serviços públicos da CEDAE, preferencialmente por meio digital, sem a necessidade de solicitação presencial;

17.1.19. Serão consideradas as seguintes ferramentas para a transformação Digital da CEDAE, sempre que possível e no que couber as regras e características técnicas dos serviços da CEDAE:

- a) meios de pagamentos digitais para os serviços executados pela CEDAE;
- b) notificação aos usuários de serviços executados pela CEDAE;
- c) interoperabilidade de dados produzidos e disponibilizados pela CEDAE (Quando os dados forem públicos e que respeitem a definição da Lei Geral de Proteção aos Dados);
- d) análise de políticas da CEDAE, associadas as políticas públicas baseada em dados.

17.1.20. A CEDAE, sempre que estiver adequando seus sistemas, quando possível, deverá implantar a ferramenta de avaliação da satisfação dos usuários de seus serviços.

17.1.21. A CEDAE deverá monitorar e implementar ações de melhoria dos serviços prestados, com base nos resultados da avaliação de satisfação dos usuários dos serviços.

17.1.22. A CEDAE adotará em seus sistemas os cadastros base como fonte única e exclusiva dos dados a que se referem, eliminando a replicação de cadastros comuns que possam gerar redigitação e transtornos aos clientes da CEDAE.

## 17.2. CONSIDERAÇÕES SOBRE OS ASPECTOS TÉCNICOS E OPERACIONAIS DO PROJETO

17.2.1. Os produtos confeccionados pela CONTRATADA e entregues à CEDAE, devem utilizar exclusivamente as ferramentas e tecnologias relacionadas no quadro de tecnologias dos Sistemas para os serviços contratados.

17.2.2. A inclusão, substituição ou exclusão de itens constantes do quadro de tecnologias de sistemas, deverá ser acordada com a CEDAE e somente poderá ser adotada com aceite formal.

17.2.3. Cabe somente à CEDAE a indicação das ferramentas e tecnologias, que deverão ser utilizadas na execução do projeto.

17.2.4. Não será permitida a contratação de empresa na modalidade de consórcio.

17.2.5. Não há garantia de consumo mínimo de horas mensais por parte da CEDAE, sendo o projeto do tipo de horas alocadas ao escopo e aos entregáveis do projeto.

### 17.3. CONSIDERAÇÕES SOBRE CONFIDENCIALIDADE DOS SISTEMAS E INFORMAÇÕES

17.3.1. A CONTRATADA reconhece que, em razão da sua prestação de serviços à CEDAE, estabelece contato com informações confidenciais e privadas da empresa, que podem e devem ser conceituadas como segredo de indústria, de comércio ou de negócio. Assim, a CONTRATADA obriga-se, por seus administradores, empregados, prepostos e contratados a manter o mais completo e absoluto sigilo em relação a toda e qualquer informação da empresa a que tenham acesso, não podendo, sob qualquer pretexto, utilizá-las para si, divulgar, reproduzir ou delas dar conhecimento a terceiros, inclusive após o término da prestação de serviços.

17.3.2. A CONTRATADA e a CEDAE expressamente reconhecem que todo e qualquer material utilizado durante a prestação de serviços, inclusive notas pessoais envolvendo matéria sigilosa, registro de documentos de qualquer natureza que tenham sido utilizados, criados ou estado sob o controle de qualquer das partes, será igualmente resguardado pelo mútuo compromisso de Sigilo e Confidencialidade. As obrigações a que alude este instrumento perdurarão inclusive após a cessação de vínculo entre a CONTRATADA e a CEDAE e abrangem, além das informações de que as partes venham a tomar conhecimento, aquelas que já possuem na presente data.

17.3.3. Os responsáveis da CONTRATADA, uma vez firmado contrato com a CEDAE, dão como certo, o respeito e o sigilo pelo manuseio das informações disponibilizadas. Poderão ainda ser exigidas declarações individuais, podendo ser uma relação coletiva com assinaturas individuais.

17.3.4. O não cumprimento de quaisquer das cláusulas deste Termo implicará na responsabilidade civil e criminal dos que estiverem envolvidos na violação das regras de sigilo e confidencialidade.

17.3.5. A CONTRATADA garante à CEDAE que as informações e os serviços por ela fornecidos, em consequência desta contratação, não infringem quaisquer patentes, marcas, direitos, direitos autorais ou "trade secrets".

### 17.4. CONSIDERAÇÕES SOBRE PROPRIEDADE INTELECTUAL

17.4.1. A propriedade intelectual é única e exclusivamente pertencente à CEDAE em todos os aspectos, tais como: fluxos, diagramas, gráficos, fotografias, documentos do projeto, código-fonte, arquivos de áudio, atas de reunião, entre outros.

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

- 17.4.2. A CONTRATADA garante responsabilizar-se em não usar em proveito próprio ou de terceiros, copiar, duplicar, divulgar ou ceder a terceiros quaisquer programas, documentos ou informações referentes a sistemas desenvolvidos na CEDAE ainda que com assistência técnica de pessoal da CONTRATADA, em cumprimento à Lei nº. 9609 de 19/02/1998, aos quais tenham tido acesso em razão das obrigações ou direitos recíprocos neste contrato.
- 17.4.3. O não cumprimento do item anterior implicará nas penas previstas na Lei nº 9609 de 19/02/1998, que dispõe sobre a proteção de propriedade intelectual de programas de computador, sua comercialização no País, e outras providências.
- 17.4.4. A CONTRATADA entregará a CEDAE todos os artefatos de sistemas, fluxos, diagramas, gráficos, fotografias, documentos do projeto, código-fonte, arquivos de áudio, atas de reunião, entre outros, gerados como produtos do projeto objeto deste Termo de Referência.
- 17.4.5. A CONTRATADA deve preservar a propriedade, integridade e disponibilidade das informações e sistemas da CEDAE, utilizando técnicas e procedimentos para impedir a destruição, perda, alteração, acesso não-autorizado, seja intencional ou não.
- 17.4.6. A CONTRATADA deve comunicar formalmente e imediatamente ao representante da CEDAE qualquer falha percebida que exponha a propriedade, confidencialidade, integridade e disponibilidade das informações e dos sistemas.
- 17.4.7. Cabe à CONTRATADA garantir a segurança física, procedural, pessoal e outras que sejam necessárias para a proteção da propriedade, confidencialidade, da integridade e disponibilidade das informações e dos sistemas, e segurança física quando estiverem nas instalações da CONTRATADA.
- 17.4.8. Todos os documentos produzidos pela CONTRATADA deverão ser redigidos em português, inclusive os comentários de documentação inseridos no código fonte dos arquivos de programas.

## 17.5. DEFINIÇÕES E NOMENCLATURA

NOMENCLATURA	DEFINIÇÃO
SASB	Sistema de Abastecimento e Saneamento Básico.





NOMENCLATURA	DEFINIÇÃO
METRUS	Nome próprio para o Sistema de Apoio a Gestão Comercial. Sistema de apoio as Operações da Gestão Comercial da CEDAE
METRUSMOBILE	Nome próprio para o aplicativo embarcado no microcoletor para cálculo das contas de águas e esgotos da CEDAE.
QlikView-Comercial	Sistema de Informação Gerencial - Gestão Comercial
ORACLE CLONE	Banco de dados Oracle replicando a base de dados do grande porte DMSII
HD	Imóvel com hidrômetros instalado na ligação de água.
LC	Imóvel sem hidrômetro instalado na ligação de água, ou seja, com Limitador de Consumo.
ALTA PLATAFORMA	Soluções de sistemas baseadas em arquiteturas de servidores Mainframes.
ANS	Acordo de Nível de Serviço
BAIXA PLATAFORMA	Soluções de sistemas baseadas em arquiteturas de computadores pessoais ou servidores não-Mainframes.
BANCO DE DADOS ORACLE	É um sistema gerenciador de banco de dados proprietário.
CEDAE	Companhia Estadual de Águas e Esgotos do Estado do Rio de Janeiro.
DBMS-II	Sistema de banco de dados do ambiente Mainframe de alta plataforma.
FORMS DEVELOPER ORACLE	O Forms Developer é um conjunto de ferramentas da Oracle usadas para a construção de telas a partir de dados extraídos de uma base de dados Oracle.
HST	Hora Técnica de Serviço.
IFPUG	International Function Point Users Group
MAINFRAME	Computador servidor de grande porte.
ORACLE	Sistema de banco de dados do ambiente Clusterizado de baixa plataforma.
PL/SQL	Procedural Language/Structured Query Language.
PMBOK	Guia de Boas Práticas de Gerenciamento de Projeto
REPORTS DEVELOPER ORACLE	Conjunto de ferramentas da Oracle usadas para a construção de relatórios a partir de dados extraídos de base de dados Oracle.
TORTOISE-SVN	Ferramenta de gerenciamento e configuração de software que atende a gestão dos programas e fontes da CEDAE no ambiente de baixa plataforma.
SIGS	Sistema Integrado de Gestão de Serviços
SUPERA	Sistema Único de Controle de Perdas Reais e Aparentes
GITLab	Gerenciador de repositório de software baseado em git.
PMP	Project Management Professional

**PROCESSO:** E-12/800.267/2021  
**DATA:** 15/04/2021  
**FOLHA:**  
**RUBRICA**

NOMENCLATURA	DEFINIÇÃO
LP Dados	Linha Privada de Dados
Mantis	Bug Tracking é uma ferramenta WEB open source, balanceada entre simplicidade e desempenho para controle de bugs.
SOA	Arquitetura Orientada a Serviço
HTTPS	Hyper Text Transfer Protocol Secure



PLANILHA DE SERVIÇOS - PROJETO METRUS

EAP	ATIVIDADES / DESCRIÇÃO DOS SERVIÇOS	QTD	TPO	CUSTO UNITÁRIO	VALOR TOTAL
1	SUSTENTACÃO DO SISTEMA DE APOIO ÀS OPERAÇÕES DE GESTÃO COMERCIAL DA CEDAE – SISTEMA METRUS.	21.120	hrs	-	R\$ -
1.1	Prover sustentação para o Sistema de Apoio às Operações da Gestão Comercial – METRUS.	1.722	hrs	-	R\$ -
1.1.1	Prover o suporte técnico para a sustentação do Sistema de Apoio às Operações da Gestão Comercial – METRUS.	1.722	hrs	-	R\$ -
1.1.1.1	Prover o suporte técnico para a sustentação do Sistema METRUS;	432	hrs	-	R\$ -
1.1.1.2	Migração das tecnologias do Sistema METRUS da versão IAS - Internet Application Server (Forms e Reports) para versão WEB em HTML5, JAVA e Oracle 12c;	1.290	hrs	-	R\$ -
1.2	Prover manutenção corretiva e evolutiva do Sistema de Apoio às Operações da Gestão Comercial – METRUS.	15.750	hrs	-	R\$ -
1.2.1	Prover a manutenção dos programas em procedimentos de banco de dados no ambiente do Sistema METRUS.	3.468	hrs	-	R\$ -
1.2.1.1	Desenvolvimento de novas rotinas de negócios conforme a necessidade da área comercial da CEDAE;	1.458	hrs	-	R\$ -
1.2.1.2	Manutenção e agrupamento de rotinas de negócio por similaridades de funções (reaproveitamento de códigos);	1.014	hrs	-	R\$ -
1.2.1.3	Manutenção e desacoplamento de rotinas de negócio por necessidades de sistemas ou performance de uso das aplicações (reaproveitamento de códigos);	996	hrs	-	R\$ -
1.2.2	Prover a manutenção das telas no ambiente do Sistema METRUS.	5994	hrs	-	R\$ -
1.2.2.1	Desenvolvimento de novas telas de negócios conforme a necessidade da área comercial da CEDAE;	1.290	hrs	-	R\$ -
1.2.2.2	Manutenção de telas do sistema conforme a necessidade da área comercial da CEDAE;	1.272	hrs	-	R\$ -
1.2.2.3	Desenvolvimento de integração de telas com os dados coletados em campo por microcoletores de dados;	792	hrs	-	R\$ -
1.2.2.4	Manutenção da integração de telas com os serviços de campo produzidos através de microcoletores de dados;	864	hrs	-	R\$ -
1.2.2.5	Desenvolvimento e Manutenção da integração de telas com as funcionalidades de armazenamento de fotografias capturadas em campo;	888	hrs	-	R\$ -
1.2.2.6	Desenvolvimento e Manutenção da integração de telas com as funcionalidades de arquivamento de coordenadas geográficas obtidas em campo;	888	hrs	-	R\$ -
1.2.3	Prover a manutenção dos relatórios no ambiente do Sistema METRUS.	2688	hrs	-	R\$ -
1.2.3.1	Desenvolvimento de novos relatórios de negócio por demanda da área comercial da CEDAE;	1.440	hrs	-	R\$ -
1.2.3.2	Revisar relatórios com necessidades de ajustes de área comercial da CEDAE;	1.248	hrs	-	R\$ -
1.2.4	Prover a manutenção do Aplicativo-Componente do METRUS (Aplicativo Mobile).	3600	hrs	-	R\$ -
1.2.4.1	Manutenção dos aplicativos embarcados nos microcoletores de dados e das funções de emissões das contas em formulário pré-impreso, através de impressoras portáteis;	984	hrs	-	R\$ -
1.2.4.2	Transferência dos dados coletados em campo diretamente para a base de dados através das tecnologias de protocolo HTTPS (Hyper Text Transfer Protocol Secure);	840	hrs	-	R\$ -
1.2.4.3	Desenvolvimento e manutenção das funcionalidades para captura das fotografias em campo, relacionando aos serviços;	888	hrs	-	R\$ -
1.2.4.4	Desenvolvimento e manutenção das funcionalidades para captura das coordenadas geográficas, relacionadas ao ponto de execução dos serviços campo;	888	hrs	-	R\$ -
1.3	Prover a integração do ambiente do sistema METRUS com os demais ambientes de Sistemas da CEDAE.	2832	hrs	-	R\$ -
1.3.1	Prover a integração dos Sistema METRUS aos demais ambientes de Sistemas da CEDAE.	2832	hrs	-	R\$ -
1.3.1.1	Prover integração do Sistema de Apoio às Operações da Gestão Comercial com outros Sistemas da CEDAE;	2.832	hrs	-	R\$ -
1.4	Prover documentação para o Sistema de Apoio às Operações da Gestão Comercial – METRUS.	816	hrs	-	R\$ -
1.4.1	Prover a documentação de sistemas e de projeto para o sistema de apoio às operações da gestão comercial da CEDAE.	816	hrs	-	R\$ -
1.4.1.1	Manter e atualizar a documentação do Sistema METRUS;	432	hrs	-	R\$ -
1.4.1.2	Manter e atualizar a documentação de Projeto do Sistema METRUS;	384	hrs	-	R\$ -
1.5	Consultoria e Transferência de Conhecimento entre as Equipes	2	un	-	R\$ -
1.6	2.0-Treinamentos e Cursos em Sistema de Baixa-Plataforma	2	un	-	R\$ -
	Logística e Infraestrutura para a Contratada	6	un	-	R\$ -
	3.0-Infraestrutura CONTRATADA	6	un	-	R\$ -
2	Conclusão Serviços - Sustentação METRUS				

*Mas*



**ANEXO II**

**MATRIZ DE RISCOS**

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

## MAPA DE RISCO

TABELA DE RISCOS  
Sistema METRUS (2021)

TIPO DE RISCO	ID-RISCO	IDENTIFICAÇÃO DE RISCO	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO	RESPONSÁVEL DO RISCO	ESTRATÉGIA DE RESPOSTA
Risco de Gerenciamento	R14	Quadro funcional da CEDAE com idade avançada, inclusive da equipe de sistemas.	5	4	20	Gerente funcional da CEDAE (Área de Tecnologia da Informação)	Aplicar concurso da CEDAE para reposição de quadro funcional ou contratar serviços de sustentação dos sistemas de missão crítica.
Risco de Gerenciamento	R15	CEDAE está aplicando constantes planos de demissões voluntárias, afetando as equipes e memória técnica da CEDAE, inclusive da equipe de sistemas.	5	4	20	Gerente funcional da CEDAE (Área de Tecnologia da Informação)	Aplicar concurso da CEDAE para reposição de quadro funcional ou contratar serviços de sustentação dos sistemas de missão crítica.
Risco de Gerenciamento	R16	Ausência de previsão de concurso para reposição de quadro de equipes técnicas.	5	4	20	Gerente funcional da CEDAE (Área de Tecnologia da Informação)	Aplicar concurso da CEDAE para reposição de quadro funcional ou contratar serviços de sustentação dos sistemas de missão crítica.
Riscos Positivos / Oportunidades	R27	Modernizar a tecnologia da CEDAE para o ambiente de mobilidade.	4	4	16	Departamento de Projetos de Sistemas, o Gerente do Contrato da CEDAE e o Gerente de Projeto da CONTRATADA	Seguir o planejamento de tecnologia da informação da CEDAE e buscar novas tendências de tecnologias no mercado.
Riscos Positivos / Oportunidades	R28	Fortalecer a evolução digital da CEDAE nos sistemas de gestão comercial.	4	4	16	Departamento de Projetos de Sistemas, o Gerente do Contrato da CEDAE e o Gerente de Projeto da CONTRATADA	Seguir o planejamento de tecnologia da informação da CEDAE e buscar novas tendências de tecnologias no mercado.
Risco de Gerenciamento	R17	Redução dos valores do orçamento do projeto abaixo dos limites exequíveis.	3	5	15	Gerente Funcional da CEDAE (Área de Tecnologia da Informação) e o Gerente do Contrato da CEDAE	Fazer profunda avaliação e checagem dos documentos da proposta comercial da proponente, avaliando a exequibilidade do projeto com base nos estudos preliminares da CEDAE.
Risco Comercial e Financeiro	R23	Redução do orçamento do projeto.	3	5	15	Gerente Funcional da CEDAE (Área de Tecnologia da Informação) e o Gerente do Contrato da CEDAE	Defender a manutenção do projeto inicialmente proposto para a Diretoria Financeira, e em caso de redução, avaliar os cortes de orçamento necessários em áreas de menor impacto no projeto.

*Handwritten signature*

*Handwritten signature*

DEPARTAMENTO DE CONTRATAÇÃO  
DGD/JU-6.2  
DFI  
Diretoria de Relações Comerciais

## MAPA DE RISCO

### TABELA DE RISCOS

#### Sistema METRUS (2021)

TIPO DE RISCO	ID-RISCO	IDENTIFICAÇÃO DE RISCO	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO	RESPONSÁVEL DO RISCO	ESTRATÉGIA DE RESPOSTA
Risco Comercial e Financeiro	R24	Interferência das novas concessões da CEDAE nos trabalhos de sustentação dos sistemas.	3	5	15	Gerente Funcional da CEDAE (Área de Tecnologia da Informação) e o Gerente do Contrato da CEDAE	Avaliar o impacto das novas concessões nos sistemas de missão crítica da CEDAE e quais ajustes serão necessários para que estes sistemas continuem em funcionamento normal.
Risco Técnico	R01	Falha nos procedimentos de trabalho definido na metodologia de desenvolvimento dos sistemas.	3	4	12	Departamento de Projetos de Sistemas, o Gerente do Contrato da CEDAE e o Gerente de Projeto da CONTRATADA	Avaliar o impacto das falhas e aplicar o acordo de nível de serviços (ANS) estabelecido para o projeto.
Risco Técnico	R02	Ações intencionais de sabotagem dos códigos fontes de programas e banco de dados da CEDAE.	2	5	10	Departamento de Projetos de Sistemas, o Gerente do Contrato da CEDAE e o Gerente de Projeto da CONTRATADA	Avaliar o impacto das falhas e aplicar o acordo de nível de serviços (ANS) estabelecido para o projeto.
Risco Externo	R09	Administração de impactos da pandemia do COVID-19 no ambiente laboral das equipes técnicas.	3	3	9	Departamento de Projetos de Sistemas, o Gerente do Contrato da CEDAE e o Gerente de Projeto da CONTRATADA	Comunicar a equipe do projeto para que aplique as medidas corporativas estabelecidas pela CEDAE no combate à pandemia do COVID-19.
Risco de Gerenciamento	R18	Alta rotatividade das equipes técnicas (turnover).	3	3	9	Departamento de Projetos de Sistemas, o Gerente do Contrato da CEDAE e o Gerente de Projeto da CONTRATADA	Avaliar o motivo da rotatividade do pessoal e adequar junto com a CONTRATADA o ambiente de trabalho que iniba a rotatividade das equipes (Salários e benefícios de mercado, bom clima organizacional, treinamentos e desafios tecnológicos).
Risco Técnico	R03	Ambiente redundante de produção, desenvolvimento, homologação e backup.	2	4	8	Departamento de Projetos de Sistemas, Departamento de Infraestrutura, Departamento de Produção e o Gerente de Projeto da CONTRATADA	Avaliar e adequar cada trabalho e alterações que possam impactar o ambiente de sistemas de missão crítica da CEDAE.

## MAPA DE RISCO

TABELA DE RISCOS  
Sistema METRUS (2021)

TIPO DE RISCO	ID-RISCO	IDENTIFICAÇÃO DE RISCO	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO	RESPONSÁVEL DO RISCO	ESTRATÉGIA DE RESPOSTA
Risco Externo	R10	Falta de fornecimento de energia ou refrigeração do prédio sede CEDAE.	2	4	8	Gerente Funcional da CEDAE (Área de Tecnologia da Informação) e o Gerente Predial da Sede da CEDAE	O gerente funcional atuará em conjunto com o responsável pela manutenção predial, de forma a avaliar o impacto e definir um cronograma de restabelecimento dos serviços.
Risco de Gerenciamento	R19	Baixa capacitação e qualificação da equipe de fiscalização e gerenciamento do projeto pela CEDAE.	2	4	8	Gerente Funcional da CEDAE (Área de Tecnologia da Informação)	Caberá ao gerente funcional da CEDAE indicar uma equipe de fiscalização e gerente do contrato, capacitados para desempenhar as atividades de fiscalização e gerenciamento do contrato.
Risco Técnico	R04	Descontinuidade das tecnologias do projeto em escala de tempo acelerada.	2	3	6	Departamento de Projetos de Sistemas, o Gerente do Contrato da CEDAE e o Gerente de Projeto da CONTRATADA	Elaborar um plano de emergência para avaliar os impactos e ajustes necessários no ambiente dos sistemas afetados e aplicar ações de substituição das tecnologias.
Risco Técnico	R05	Falha ou ausência de integração de projetos técnicos da CEDAE.	2	3	6	Gerente Funcional da CEDAE (Área de Tecnologia da Informação), Departamento de Projetos de Sistemas e o Gerente do Contrato da CEDAE	Caberá aos gerentes de tecnologia da CEDAE trabalhar programas de projetos que sigam o planejamento de tecnologia estabelecido e permitam a integração dos projetos.
Risco Externo	R11	Administração de impactos de outros tipos de epidemias ou pandemias.	1	5	5	Departamento de Projetos de Sistemas, o Gerente do Contrato da CEDAE e o Gerente de Projeto da CONTRATADA	Comunicar a equipe do projeto para que aplique as medidas corporativas estabelecidas pela CEDAE no combate a qualquer tipo de epidemias ou pandemias.
Risco de Gerenciamento	R20	Ações de greve das equipes técnicas.	1	5	5	Gerente da CONTRATADA e o Gerente do Contrato da CEDAE	Negociar junto a equipe e ao sindicato, quando couber, para o restabelecimento imediato das atividades da equipe.

*Man*

DEPARTAMENTO DE CONTRATOS DA GDUU-6  
D600U-6.2

Diretoria Administrativa e de Relações com Investidores  
DFI

## MAPA DE RISCO

TABELA DE RISCOS  
Sistema METRUS (2021)

TIPO DE RISCO	ID-RISCO	IDENTIFICAÇÃO DE RISCO	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO	RESPONSÁVEL DO RISCO	ESTRATÉGIA DE RESPOSTA
Risco Comercial e Financeiro	R25	Cancelamento total do projeto.	1	5	5	Gerente Funcional da CEDAE (Área de Tecnologia da Informação), o Gerente do Contrato da CEDAE e o Departamento de Projetos de Sistemas	Assegurar que os trabalhos já executados e pagos tenham sido entregues para a CEDAE e posteriormente envolver a área jurídica da CEDAE nos trâmites de cancelamento do contrato e comunicar a CONTRATADA.
Risco Comercial e Financeiro	R26	Falência da CONTRATADA.	1	5	5	Gerente Funcional da CEDAE (Área de Tecnologia da Informação), o Gerente do Contrato da CEDAE e o Departamento de Projetos de Sistemas	Assegurar que os trabalhos já executados e pagos tenham sido entregues para a CEDAE e posteriormente envolver a área jurídica da CEDAE nos trâmites de encerramento deste contrato e a chamada da próxima proponente habilitada para a execução dos serviços.
Risco Técnico	R06	Dependências da infraestrutura de operações dos sistemas da CEDAE.	1	4	4	Departamento de Projetos de Sistemas, Departamento de Infraestrutura, Departamento de Produção e o Gerente de Projeto da CONTRATADA	Avaliar e adequar cada trabalho e alterações que possam impactar o ambiente de sistemas de missão crítica da CEDAE.
Risco Técnico	R07	Sistemas da CEDAE em complexo parque tecnológico de alta e baixa plataforma.	1	4	4	Departamento de Projetos de Sistemas, Departamento de Infraestrutura, Departamento de Produção e o Gerente de Projeto da CONTRATADA	Avaliar e adequar cada trabalho e alterações que possam impactar o ambiente de sistemas de missão crítica da CEDAE.
Risco Externo	R12	Parada do sistema de transporte público da cidade do Rio de Janeiro.	2	2	4	Departamento de Projetos de Sistemas, o Gerente do Contrato da CEDAE e o Gerente de Projeto da CONTRATADA	O gerente de projetos da CONTRATADA deverá buscar formas alternativas de deslocamentos dos membros da equipe essenciais ao projetos. Também serão avaliados os casos que poderão aplicar o home-office.



## MAPA DE RISCO

TABELA DE RISCOS  
Sistema METRUS (2021)

TIPO DE RISCO	ID-RISCO	IDENTIFICAÇÃO DE RISCO	PROBABILIDADE	IMPACTO	CLASSIFICAÇÃO	RESPONSÁVEL DO RISCO	ESTRATÉGIA DE RESPOSTA
Risco de Gerenciamento	R21	Ações trabalhistas com questionamento de passivo financeiro com a CONTRATADA e a CEDAE.	2	2	4	Gerente Funcional da CEDAE (Área de Tecnologia da Informação), o Gerente do Contrato da CEDAE e o Gerente de Projetos da CONTRATADA.	Apoiar a área jurídica da CEDAE com documentos e evidências do projeto que todos as atividades e os profissionais alocados seguiram as normas legais e trabalhistas em vigor.
Risco de Gerenciamento	R22	Baixa qualificação técnica das equipes do projeto.	1	3	3	Departamento de Projetos de Sistemas, o Gerente do Contrato da CEDAE e o Gerente de Projeto da CONTRATADA	A CEDAE comunicará a necessidade de substituição dos membros da equipe que não estiverem atendendo as expectativas do projeto.
Risco Técnico	R08	Descontinuidade das tecnologias do projeto em escala de tempo normal.	2	1	2	Departamento de Projetos de Sistemas, o Gerente do Contrato da CEDAE e o Gerente de Projeto da CONTRATADA	Elaborar um plano progressivo para avaliar os impactos e ajustes necessários no ambiente dos sistemas afetados e aplicar ações de substituição das tecnologias.
Risco Externo	R13	Intempéries naturais que afetem o acesso ao prédio sede da CEDAE.	1	2	2	Gerente Funcional da CEDAE (Área de Tecnologia da Informação) e o Gerente Predial da Sede da CEDAE	O gerente funcional atuará em conjunto com o responsável pela manutenção predial, de forma a avaliar o impacto e definir um cronograma de restabelecimento dos acessos.

*[Handwritten signature]*



**MAPA DE RISCO**

PROBABILIDADE		TABELA DE CLASSIFICAÇÃO DE RISCOS		
		PROBABILIDADE X IMPACTO		
MUITO ALTA	5	5	10	15
ALTA	4	4	8	12
MÉDIA	3	3	6	9
BAIXA	2	2	4	6
MUITO BAIXA	1	1	2	3
		IMPACTO		
		1	2	3
		MUITO BAIXA	BAIXA	MÉDIA
		4	4	5
		ALTA	ALTA	MUITO ALTA
		20	20	25
		16	16	20
		12	12	15
		8	8	10
		4	4	5

CRITÉRIO DE PONTUAÇÃO DE RISCOS	
Criticidade	Até
Baixa	5
Média	15
Elevada	25

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*



*Mas*

MAPA DE RISCO

ESCALA DE PROBABILIDADE		
Classificação	Percentual	Peso
MUITO ALTA	81% a 100%	5
ALTA	61% a 80%	4
MÉDIA	41% a 60%	3
BAIXA	21% a 40%	2
MUITO BAIXA	01% a 20%	1

ESCALA DE IMPACTO				
Classificação	Tempo de Duração	Custo e Orçamento	Qualidade no Projeto	Peso
MUITO ALTA	Acima de 25 semanas	Acima de 20% do projeto	Impacto muito significativo e geral do projeto.	5
ALTA	De 9 a 24 semanas	De 11% até 20% do projeto	Impacto elevado nas funcionalidades do projeto.	4
MÉDIA	De 3 a 8 semanas	De 6% até 10% do projeto	Impacto em áreas funcionais e essenciais do projeto.	3
BAIXA	De 1 a 2 semanas	De 3% até 5% do projeto	Impacto secundário em diversas áreas do projeto.	2
MUITO BAIXA	Até 1 semana	Até 2% do projeto	Impacto pontual em áreas específicas do projeto.	1



*[Handwritten signature]*

**ANEXO III**

**ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇO**



Av. Pres. Vargas, 2655 . Cidade Nova . Rio de Janeiro . CEP 20.210-030  
www.cedae.com.br



## ACORDO DE NÍVEL DE SERVIÇOS - ANS

Visando medir a qualidade e eficácia dos serviços prestados, é estabelecido o presente Acordo de Nível de Serviços - ANS, que define as condições essenciais para a execução do objeto contratado e a forma pela qual ele será medido, controlado e acompanhado pela CEDAE durante o período de execução do contrato.

### 1. DAS DISPOSIÇÕES GERAIS

- 1.1 Fica estabelecido entre as partes o Acordo de Nível de Serviços - ANS, qual tem por objetivo medir a qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA;
- 1.2 A medição da qualidade dos serviços prestados pela CONTRATADA será feita por meio de sistema de controle de penalização, explicitado nos itens 4.1 e 5, cujo resultado definirá o valor mensal a ser pago no período avaliado;
- 1.3 As situações abrangidas pelo Acordo de Nível de Serviços - ANS se referem a fatos cotidianos da execução do contrato, não isentando a CONTRATADA das demais responsabilidades ou sanções legalmente previstas;
- 1.4 A CONTRATANTE poderá alterar os procedimentos e metodologia de avaliação durante a execução contratual sempre que o novo sistema se mostrar mais eficiente que o anterior e não houver prejuízos para a CONTRATADA.
- 1.5 A CONTRATANTE tem a responsabilidade de disponibilizar todas as informações necessárias para análise e aferição da execução do serviço prestado.

### 2. DO ESCOPO DO SERVIÇO

#### 2.1. Descrição do Serviço:

- 2.1.1. CONTRATAÇÃO DE SERVIÇOS TÉCNICOS ESPECIALIZADOS PARA MANUTENÇÃO E EVOLUÇÃO DO SISTEMA DE GESTÃO COMERCIAL METRUS – CEDAE

#### 2.2. Objetivo:

- 2.2.1. O objetivo do Acordo de Nível de Serviço é a continuidade da prestação dos serviços especializados de sustentação, manutenções corretivas e evolutivas e de documentação do sistema de gestão comercial da CEDAE – METRUS, evitando que haja interrupção na execução dos serviços operacionais e prejuízo para CEDAE.

#### 2.3. Análise de Desempenho do Serviço (Relatórios):

- 2.3.1. A execução dos serviços será gerenciada pela CONTRATADA, que fará o acompanhamento da qualidade e dos níveis de serviço alcançados com vistas a efetuar eventuais ajustes e correções de rumo. Quaisquer problemas que venham a comprometer o bom andamento dos serviços ou o alcance dos níveis de serviço acordados devem ser imediatamente comunicados à CEDAE, pelo Gerente de Projetos da CONTRATADA, ou pelo Gerente de Contrato da CEDAE, ou pela Comissão de Fiscalização da CEDAE na busca da melhor solução para o problema.

#### 2.4. - Comunicação:

- 2.4.1. As comunicações entre a CONTRATADA e a CEDAE poderão ser realizadas através de e-mail, ou por via presencial registrada em ATA, carta formal da CONTRATA, bem como através de Registro de Documento – RD, realizado no Protocolo Geral da sede da contratante, situada na Avenida Presidente Vargas, 2655, Cidade Nova, Rio de Janeiro-RJ, em horário comercial de segunda-feira a sexta-feira.
- 2.4.2. A CONTRATADA deverá fornecer meios de contato à CONTRATANTE, isto é, e-mail, carta formal, ou por via presencial registrada em ata.
- 2.4.3. A CONTRATADA e a CONTRATANTE deverão disponibilizar contatos telefônicos para comunicações rápidas e informais no projeto, não sendo aceita esta comunicação como instrumento formal do projeto.

## 2. DOS PROCEDIMENTOS DE FISCALIZAÇÃO DO CONTRATO

### 2.1. - Fiscalização do Contrato:

- 2.1.1. O Fiscal do Contrato designado pela CONTRATANTE acompanhará a execução dos serviços prestados, atuando junto a preposto indicado pela CONTRATADA.
- 2.1.2. Verificando a existência de irregularidades na prestação dos serviços, o Fiscal do Contrato notificará o preposto da CONTRATADA, e o Gerente do Contrato da CEDAE para que esta solucione o problema ou preste os devidos esclarecimentos.
- 2.1.3. A notificação quanto à existência de irregularidades na execução do contrato deverá ser por escrito, com a indicação de urgência a depender da gravidade da situação ou da reincidência do fato.
- 2.1.4. Constatando irregularidade passível de notificação por escrito, o Fiscal do Contrato preencherá termo de Instrumento de Medição de Resultado (IMR) de notificação, relatando a ocorrência, seu grau de penalização, o dia e a hora do acontecido;
- 2.1.5. O termo de notificação será imediatamente apresentado ao preposto da CONTRATADA, o qual, constatando a ocorrência, deverá atestar de pronto seu “visto” no documento, que ficará sob a guarda do Fiscal do Contrato.
- 2.1.6. O direito ao contraditório e ampla defesa será concedido à CONTRATADA através do registro pelo preposto da CONTRATADA, no próprio termo de notificação;
- 2.1.7. A contratada poderá apresentar justificativas para a prestação do serviço em menor nível de conformidade, que poderá ser aceita pelo órgão ou entidade, desde que comprovada a excepcionalidade da ocorrência, resultante exclusivamente de fatores imprevisíveis e alheios ao seu controle.
- 2.1.8. Será emitida decisão conclusiva sobre a aplicação ou não da irregularidade, pelo órgão ou entidade.

- 2.1.9. Em até cinco dias úteis anteriores à apresentação da fatura mensal para ateste e pagamento, o Fiscal do Contrato informará à CONTRATADA o resultado da avaliação mensal do serviço.
- 2.1.10. A CONTRATADA, de posse das informações repassadas pelo Fiscal do Contrato, emitirá fatura mensal relativa aos serviços prestados, abatendo do valor devido pela CONTRATANTE os descontos relativos à aplicação do Acordo de Nível de Serviços.
- 2.1.11. O Fiscal do Contrato, ao receber da CONTRATADA as faturas mensais para ateste, somente o fará quando verificada a dedução dos descontos acima mencionados.
- 2.1.12. Verificada a regularidade da fatura, o Fiscal do Contrato juntará a estas os termos de notificação produzidos no período, e os encaminhará para pagamento.

#### 4. DESCRIÇÃO DOS PRAZOS DO ATENDIMENTO DO SUPORTE TÉCNICO.

- 4.1. Os serviços de suporte técnico e de atualização de versões deverão atender aos níveis de serviço estabelecidos para a solução de problemas reportados pela CEDAE. Os problemas serão categorizados por nível de prioridade, impacto na condição operacional da solução e expectativa de prazo máximo de atendimento, conforme quadro abaixo:

Tabela 1 - Prazos do Atendimento do Suporte Técnico			
PRIORIDADE	DESCRIÇÃO	PRAZO PARA INÍCIO DE ATENDIMENTO	PRAZO PARA SOLUÇÃO DO PROBLEMA
1	Sistema sem condições de funcionamento em ambiente de produção.	Até 1 hora após abertura do chamado.	Até 24 horas após abertura do chamado.
2	Problema grave, prejudicando o funcionamento do sistema em ambiente de produção.	Até 4 horas após abertura do chamado	Até 48 horas após abertura do chamado.
3	Problema restringe o pleno funcionamento do sistema em ambiente de produção.	Até 4 horas após abertura do chamado	Até 72 horas após abertura do chamado.
4	Problema que não afeta o funcionamento do sistema em ambiente de produção ou problema inerente aos demais ambientes.	Até 24 horas após abertura do chamado	Até 120 horas após abertura do chamado.
5	Dúvida ou questionamento sobre funcionalidade da solução. Instalação de novas versões	Até 24 horas após abertura do chamado	10 dias corridos após a abertura do chamado.
6	Instalação de novas versões e/ou aplicação de correções	Até 5 dias corridos	Até 15 dias corridos após a abertura do chamado

	programadas nos produtos da solução.		
--	--------------------------------------	--	--

- 4.2 Os chamados deverão ser registrados em sistema provido pela CONTRATADA, disponibilizando um número de chamado para controle dos prazos e atividades. Os requisitos para atendimento de cada tipo de chamado, assim como eventuais sanções por descumprimento estão detalhadas adiante;
- 4.3 O registro de chamados de suporte técnico ocorrerá durante o horário de funcionamento da CEDAE (08:00 horas às 17:00 horas), horário de Brasília, de segunda-feira a sexta-feira, exceto feriados. Em situações excepcionais e emergenciais, a CEDAE poderá registrar os chamados a qualquer horário e data, sendo que a CONTRATADA deverá contabilizar os prazos a partir do registro do chamado.
- 4.4 Os prazos para início de atendimento e para solução do problema serão contados em horas corridas a partir do registro do chamado de suporte técnico. No caso de reclassificação do nível de prioridade, os prazos serão iniciados a contar da data do evento da reclassificação.
- 4.5 Abaixo segue descrição de cada tipo de Chamado apresentado no item 4.1.
- 4.5.1. Chamados de prioridade 1**
- 4.5.1.1. O atendimento a chamado de prioridade 1 deverá se iniciar em, no máximo, 1 (uma) hora após a abertura e deverá contar com esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias no menor prazo possível. Caso o início do atendimento remoto não ocorra no prazo estabelecido, o pagamento à CONTRATADA é sujeito à aplicação de desconto conforme a tabela 2 - Qualidade dos Serviços e Produtos Entregues.
- 4.5.1.2. O atendimento de chamados com essa prioridade não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis.
- 4.5.2. Chamados de prioridade 2 e 3**
- 4.5.2.1. Os atendimentos aos chamados de prioridades 2 e 3 deverão se iniciar em, no máximo, 4 (quatro) horas após a abertura e deverão contar com esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias no menor prazo possível. Caso o início do atendimento remoto não ocorra no prazo estabelecido, o pagamento à CONTRATADA é sujeito à aplicação de desconto conforme a tabela 2 - Qualidade dos Serviços e Produtos Entregues.
- 4.5.2.2. O atendimento de chamados com essas prioridades não poderão ser interrompidos até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estendam para períodos noturnos e dias não úteis.



#### 4.5.3. Chamados de prioridade 4 e 5

4.5.3.1. Os atendimentos aos chamados de prioridades 4 e 5 deverão se iniciar em, no máximo, 24 (vinte e quatro) horas após a abertura e deverão contar com esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias no menor prazo possível. Caso o início do atendimento remoto não ocorra no prazo estabelecido, o pagamento à CONTRATADA é sujeito à aplicação de desconto conforme a tabela 2 - Qualidade dos Serviços e Produtos Entregues.

4.5.3.2. O atendimento de chamados com essas prioridades não poderão ser interrompidos até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estendam para períodos noturnos e dias não úteis.

#### 4.5.4. Chamados de prioridade 6

4.5.4.1. O atendimento a chamado de prioridade 6 deverá se iniciar em, no máximo, 5 (cinco) dias corridos após a abertura e deverá contar com esforço concentrado da CONTRATADA com vistas a aplicar as soluções necessárias no menor prazo possível. Caso o início do atendimento remoto não ocorra no prazo estabelecido, o pagamento à CONTRATADA é sujeito à aplicação de desconto conforme a tabela 2 - Qualidade dos Serviços e Produtos Entregues.

4.5.4.2. O atendimento de chamados com essa prioridade não poderá ser interrompido até o completo restabelecimento do serviço envolvido, mesmo que se estenda para períodos noturnos e dias não úteis.

### 5. FAIXA DE PENALIZAÇÃO E DE AJUSTES NO PAGAMENTO

#### 5.5. Indicadores do Nível do Serviço Prestado e

5.5.1. A CEDAE adotará o fator de qualidade dos produtos para medição dos serviços a ser medido individualmente por cada requisição de mudança do sistema.

5.5.2. Todos os critérios não atendidos serão penalizados conforme tabela abaixo:

Tabela 2 - Qualidade dos Serviços e Produtos Entregues		
ID Critério	Descrição do Critério de Qualidade – Sobre os Serviços afetados	Penalidade
1	Entregue fora do prazo.	3%
2	Documentação não entregue ou sem conformidade.	3%
3	Falhas de Implantação (Baixo nível de testes).	3%
4	Requisitos não atendidos	3%

5	Tempo de correção de erros superior a 5 (cinco) dias corridos	3%
6	Situação emergencial ou problema crítico que cause a indisponibilidade do sistema	3%
<b>ID Critério</b>	<b>Disponibilidade do Sistema – Sobre a fatura mensal.</b>	<b>Penalidade</b>
7	Tempo de Disponibilidade do Sistema acima 99,0%.	0%
8	Tempo de Disponibilidade do Sistema de 98,99% a 80,00%.	5%
9	Tempo de Disponibilidade do Sistema menor que 80,00%.	18%
<b>ID Critério</b>	<b>Disponibilidade do Suporte - Sobre a fatura mensal.</b>	<b>Penalidade</b>
10	Suporte não atendeu demanda de prioridade 1.	10%
11	Suporte não atendeu demanda de prioridade 2.	8%
12	Suporte não atendeu demanda de prioridade 3.	8%
13	Suporte não atendeu demanda de prioridade 4.	6%
14	Suporte não atendeu demanda de prioridade 5.	6%
15	Suporte não atendeu demanda de prioridade 6.	2%
<b>ID Critério</b>	<b>Segurança da Informação da CEDAE - Sobre a fatura mensal.</b>	<b>Penalidade</b>
16	Questões de Sabotagem, Furto de Código Fontes e de Bases de Dados da CEDAE	20%

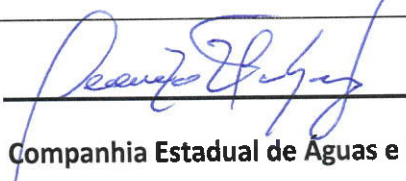
- 5.5.3. As requisições de mudanças de sistemas que foram penalizadas em 18% que é a soma dos percentuais previstos nos ID de critérios de 1 a 6, da Tabela de Qualidade dos Serviços e Produtos Entregues, não serão remuneradas, ficando a CONTRATADA obrigada a refazer o serviço, sem ônus para CEDAE.
- 5.5.4. Uma vez corrigidas as requisições de mudanças de sistemas que penalizadas conforme a cláusula anterior, as mesmas retornarão ao processo de avaliação de Qualidade dos Produtos Entregues.
- 5.5.5. A CEDAE poderá a seu critério não aplicar o Fator de Qualidade dos Produtos para Medição em situações emergenciais que demandem atendimento em situações críticas de sistemas.
- 5.5.6. A seguir, apresentamos a fórmula para aplicação da penalidade:  
 Horas Totais da Requisição de Mudança \* ( 1 – Fator de Penalidade).

Exemplos de uma requisição de mudança de sistemas de 100 (hh) penalizada em dois itens de critérios de qualidade (0,06)

- 100 h/h \* ( 1 - 0,06)
- 100 h/h \* (0,94)
- 94 h/h a ser remunerado com penalidade de qualidade de produtos entregues.

- 5.5.7. Quanto aos critérios de disponibilização do sistema, e considerando que o sistema deverá apresentar uma disponibilidade de 99,00% do tempo de operação, serão adotados os seguintes critérios e prazos para atendimento e soluções de problemas técnicos do sistema.
- 5.5.8. Caso ocorra situações comprovadas de sabotagem, furto de códigos fontes e bases de dados da CEDAE, qual a CONTRATADA tenha tido conhecimento do ocorrido e tenha se comportado de maneira omissa, a mesma será penalizada conforme previsto no ID 16 da tabela 2 - Qualidade dos Serviços e Produtos Entregues.
- 5.5.9. Caso ocorra a situação prevista no parágrafo anterior, caberá a CONTRATADA afastar o(s) empregado(s) das suas atividades, e comunicar formalmente a CEDAE o ocorrido, dando início imediato ao procedimento investigatório para identificar os motivos dos eventos e caso necessário dar tratamento policial as questões que gerem prejuízo para a CEDAE.

Rio de Janeiro, de julho de 2021

 Companhia Estadual de Águas e Esgotos – CEDAE [Representante da CEDAE]	<del>GMF - Gestão de Med. E. Fat Ltda Angelo Pereira Administrador [INFORMAR RAZÃO SOCIAL DA CONTRATADA]</del>
--	--

### MODELO DO INSTRUMENTO DE MEDIÇÃO DE RESULTADO (IMR)

(Avaliação da qualidade dos serviços e aplicação dos critérios de penalidade)

PROCESSO: E-12/800.267/2021  
DATA: 15/04/2021  
FOLHA:  
RUBRICA

Indicador	
Nº + Título do indicador que será utilizado	
Item	Descrição
Finalidade	
Prazo a cumprir	
Instrumento de medição	
Forma de Acompanhamento	
Periodicidade	
Mecanismo de Cálculo	
Início da Vigência	
Faixas de ajuste no pagamento	
Sanções	
Observações	

GMF - Gestão de Med. E. Par. Ltda  
Angelo Pereira  
Administrador

